

Meglerrollen - makt og nøytralitet i praksis

En multippel case studie av megling i Konfliktrådet

Elisabeth Bakke



Masteroppgave

Vår 2011

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Sammendrag:

Fokus i denne oppgaven er nøytralitetsbegrepet i megling, og samhandlingen mellom megler som nøytral-tredjepart og partene i meglingen. Oppgaven er en multipl case studie basert på fem case fra konfliktrådsmeglinger hvor disse representerer hovedtyngden av de sakene som Konfliktrådet har. Det har til sammen i disse casene vært 7 meglere og 12 parter som har vært mine informanter.

Nøytralitetsbegrepet er tett innvevd i meglingsteori og er selve fundamentet i alternativ konfliktløsning, men både teoretikere og praktikere har problem med å definere hva de forstår med å være en nøytral- og upartisk tredjepart og hvordan de skal definere upartiskhet og nøytralitet. Meglere har problem med å være nøytrale og upartiske i meglingen noe som problematiseres opp i mot at megling nettopp er basert på forutsetninger om at meglingen skal være nøytral og upartisk.

Analysen viser at meglernes gjennom sin meglerpraksis har definisjonsmakt over historiene som fortelles i meglingsrommet og dermed selve dialogen og meglingsprosessen, gjennom at de ut fra forforståelser og sympatier konstruerer historien som skal megles i meglingsrommet før meglingen har startet. Denne historiekonstruksjonen gjorde at sakene som ble meglet også kom til å handle om andre forhold enn den saken som var kommet inn til Konfliktrådet. Denne historiekonstruksjonen gikk som en rød tråd gjennom hele meglingsprosessen og analysen viste at meglers yrkeshabitus (som advokat, namsfullmektig, terapeut osv.) var i stor grad knyttet til meglerforforståelser og fortolkninger, og denne yrkeshabitus var også tydelig i meglingsrommet gjennom meglers praksis. Meglerne hadde også subjektive forforståelser om hvem som var den sterke versus den svake part i meglingen knyttet til disse forforståelsene. Analysen viste at megler gjennom sine historiekonstruksjoner og maktbalansering basert på sympatier ikke var en nøytral-tredjepart i meglingsrommet. Disse funnene peker videre på mulige legitimeringsproblemer for konfliktrådsordningen.

Analysen viser videre at denne muligheten for at meglernes selv kan forme rollen (role-making) som megler knytter seg til at de befinner seg i periferien av Konfliktrådet som institusjon, og at de ikke har internalisert en meglerrolle eller en megleridentitet knyttet til meglerpraksisen. En lekmannsordning er ikke ensbetydende med at det ikke finnes makt i meglingsrommet. Denne oppgaven kan betraktes som et innlegg i debatten om megling i alternative konfliktmeglingsordninger kan sies å være nøytrale og upartiske.

Nøkkel ord: Konfliktrådet, nøytralitet, makt, konfliktmegling, symbolsk makt, habitus, felt, praksis, role-making, "salience hierarchy", institusjonalisering, legitimering

Antall ord: 36.406

Forord:

Jeg har sett frem til å skrive en masteroppgave i sosiologi og få fordype meg i et emne jeg er interessert i, men jeg kan skrive under på at det til tider har vært en strevsom prosess.

Jeg vil takke Konfliktrådet og konfliktrådslederne for at jeg fikk foreta min datainnsamling hos dem og jeg vil takke meglerne som stilte opp og lot meg få innblikk i deres meglingspraksis. Takk til alle partene i meglingene som tillot at jeg var til stede under svært personlige, og til tider svært vanskelige møter, uten dere ville denne studien ikke kunne funnet sted.

Jeg vil også takke Tor og Elena for å ha holdt ut med en stresset kone og mor. Takk til Stine, min gode venninne for støtte og hjelp i innspurten. Takk til veilederen min prof. Karen Christensen for oppmuntring og konstruktive tilbakemeldinger i slutfasen.

Jeg vil også takke Universitetet i Bergen for mange interessante og lærerike år, og jeg ser frem til å få bruke den kunnskapen jeg har tilegnet meg i praksis.

Å være selvstendig ”*forsker in spe*”, har gitt mersmak. Dette vil jeg gjerne gjøre igjen.

TAKK!

Elisabeth Bakke

Bergen/Stord 31.05.11

Innholdsfortegnelse

1.0	Innledning.....	8
1.1	Begrepsavklaring	9
1.1.1	Nøytralitet som fundament i konfliktmegling og innvevd i meglingsbegrepet ...	9
1.2	Tidligere forskning og manglende fokus på meglerrollen.....	11
1.3	Forskning på Konfliktrådet i Norge.....	12
1.4	Problemstillinger	13
1.5	Oppgavens avgrensning.....	13
1.6	Oppbygging av oppgaven.....	14
2.0	Konfliktrådet som institusjon	15
2.1	Hva er Konfliktrådet?	15
2.2	”Restorative Justice”	19
3.0	Teoretisk-/analytisk rammeverk.....	20
3.1	Innledning	20
3.2	Sosial-strukturell symbolsk interaksjonisme	21
3.2.1	“Identity”	23
3.2.2	”Identity salience”	23
3.2.3	“Salience hierarchy”	24
3.2.4	“Commitment”	25
3.3	”Dekonstruksjon” av habitusbegrepet og muligheter for ”role-making”	26
3.3.1	”Identity salience hierarchy” og habitus	26
3.3.2	Felt versus struktur	27
3.3.3	Handlingsmuligheter, roller og endring	28
3.4	Symbolsk makt og legitimering av praksis.....	29
3.5	Institusjonaliseringsprosess og roller.....	31
3.5.1	Rolletaking og eksternaliseringsprosess.....	32
3.5.2	Makt og sosial kontroll.....	33
3.5.3	Institusjonalisering og legitimering som menneskelige produkt.....	33
3.6	”Remedial work” og dyadisk unnskyldningsprosess.....	34
3.7	Meglingsmetoder	35
3.7.1	Den vestlige meglingsmodellen	36
3.7.2	Den transformative modellen	36
3.7.3	Den narrative modellen	37

4.	Metode.....	38
4.1	Innledning	38
4.2	Multiple case studie - forskningsdesign og – prosess.....	38
4.3	Tilgang til feltet og beskrivelse av informantene	40
4.4	Observasjon	41
4.5	Intervju.....	43
4.5.2	Telefonintervju	45
4.5.3	E-post intervju	45
4.6	Analyseprosessen.....	47
4.7	Styrker og svakheter ved det metodiske opplegget	48
4.8	Etiske betraktninger /-hensyn	49
5.	En deskriptiv introduksjon til de fem casene	49
5.1	Matrise – case 1-5.....	50
5.1.1	Case 1: Legemsfornærmelse – ”Mobbesak”	51
5.1.2	Case 2: Naskeri av kjole - ”Den lille butikken”	51
5.1.3	Case 3: Naskeri av snus – to gutter, ”Den moraliserende butikklederen”	52
5.1.4	Case 4: Nabokonflikt – ”Gamle hyttevenner”	53
5.1.5	Case 5: Businesspartnere og bestevenner.....	54
6.0	Konfliktrådsmedling - institusjonalisering og legitimering	54
6.1	Offentlig tillitsverv versus et arbeidsforhold.....	55
6.2	Konfliktrådets håndtering av nøytralitetsproblematikken	57
7.	Praktisering av meglerrollen som ”nøytral” tredjepart.....	58
7.1	Avtalefokusert ”pragmatisk” medling	58
7.2	”Ektefølt” unnskyldning og anger	60
7.3	De sivile sakene	64
7.4	Å ”formulere” en avtaletekst	66
7.5	Suksesskriteriet og ansvarsfraskrivelse.....	67
7.6	Oppsummering kapittel 7	68
8.0	Historiekonstruksjon og definisjonsmakt.....	72
8.1	Historiekonstruksjon, ”maktbalanseringskunst” og sympatier.....	76
8.2	Å bruke kroppsspråket til å kontrollere meglingsrommet	78
8.3	Meglers subjektive oppfattelse av ”den svake og sterke part” knyttet til historiekonstruksjon og sympatier	79
8.4	Oppsummering kapittel 8	82

9.0	Meglingsstil knyttet til yrkeshabitus og "identity salience"	82
9.1	Oppsummering av kapittel 9	84
10.0	Nøytralitetsforståelse og "dialog som eiendom"	85
10.1	Meglernes forståelse av det å være en nøytral-/ og eller upartisk tredjepart	85
10.2	Partenes forståelse av Konfliktrådet som felt og partenes forståelse av meglernes formulering om å "eie konflikten og "å eie dialogen	86
10.3	Oppsummering kap. 10	88
11.0	Oppsummering og diskusjon av funn	89
11.1	Subjektive fortolkninger og symbolsk makt	89
11.2	Periferi og "role-making"	90
11.3	Habitus, identitets hierarki og "commitment"	91
12.0	Avslutning og konklusjon	93
13.0	Litteraturliste:	95
	Andre kilder:	101
	Internett:	101
14.0	Vedlegg	103
	Vedlegg 1: Formell forespørsel til Konfliktrådet	103
	Vedlegg 2: Informasjonsbrev megler	105
	Vedlegg 3: Informasjonsbrev partene	108
	Vedlegg 4: Erklæring om frivillig og informert samtykke	111
	Vedlegg 5: Observasjonsguide	112
	Vedlegg 6: Tematisk intervjuguide	114

1.0 Innledning

Konfliktmegling har økende interesse både blant politikere på ulike nivå, så vel som blant akademikere. Konfliktrådsordningen er ikke et særnorsk fenomen, men har stor utbredelse over store deler av verden. Konfliktmegling er også et raskt voksende felt i betydning at det brukes stadig mer midler både pengemessig og følgelig antall personer som involveres i meglingen er økende. Kostnadene til egenproduksjon i domstolene og andre konfliktløsningsorganer i Norge var på drøyt 3,1 milliarder kroner i 2009, en økning på 6,5 prosent fra 2007. Om lag 47 prosent av utgiftene var knyttet til lønn, mens 53 prosent var knyttet til kjøp av varer og tjenester (Statistisk Sentralbyrå, 2010). Regjeringen har også satset på å utvide Konfliktrådsordningen gjennom bl.a. å nedsette et utvalg som skal se på mulige nye nedslagsfelt spesielt knyttet til forebygging av kriminalitet så vel som rettspleien generelt (Politi- og justisdepartementet, 2011). Det er særlig et økende fokus på "Restorative Justice", som er en ideologi (Hoyle 2010, Marshall 1999), som vektlegger gjenopprettende justis og forebygging av kriminalitet spesielt knyttet til stormøtemegling og voldssaker (Konfliktrådet, 2011). Til tross for økende interesse, er det registrert en nedgang i antall saker som megles på 11 % fra 2009 til 2010 (ibid.).

Utgangspunktet for valg av konfliktmegling som forskningstema knytter seg opp til min interesse for feltet men også i høyeste grad den sosiologiske og samfunnsmessige dimensjonen det har knyttet til de ulike meglingsformene og meglingsinstitusjonene som har vokst frem de senere årene. Det er vanlig i sosiologisk forskning å reflektere rundt egen rolle som forsker knyttet opp mot den enkelte studien (Bourdieu 2007; Fangen 2004,) så leseren kan få et dypere innblikk i på hvilken måte kunnskapen er produsert, og også av forskerens for forståelse av feltet (Widerberg 2001). Når det gjelder min kjennskap til megling og ulike meglingsstradisjoner har jeg tatt kurs hos professor Folger i den transformative meglingsmetoden (Busch & Folger (2005 [1994]; Folger & Saul 2007) og flere kurs i "transcend metoden" og konflikt-og konfliktforståelse hos professor Johan Galtung (Galtung 2003). Den transformative modellen vektlegger en meglerrolle som er "tilbaketrukket" og tilretteleggende som vektlegger "empowerment" og "recognition" hos partene, mens transcend metodens megler er mer kreativ, og har som mål å få en løsning som overskrider et kompromiss mellom partene, som tilfører partene og konflikten noe "nytt og bedre". Disse teoriene representerer ulike retninger og ulike måter å megle på, noe som viser at min

interesse er først og fremst megling og dialog som konfliktløsningsmetode og ikke en bestemt meglingsteori.

Jeg tok utgangspunkt i forskningslitteratur og fagbøker knyttet til megling og så at det var mangel i forskningen knyttet til meglers rolle, og at det var en mangel knyttet til et av meglingsens fundamentale grunnsteiner, at meglingsen er nøytral. Selve formuleringen av forskningsspørsmålet vokste frem knyttet til en teoriåpenhet etter hvert som prosjektet utviklet seg (Christensen et. al 1998).

1.1 Begrepsavklaring

1.1.1 Nøytralitet som fundament i konfliktmegling og innvevd i meglingsbegrepet

Nøytralitet blir sett på som et nøkkelbegrep i megling (Astor og Chinkin 2002; Boule 1996; Deutsch, Colman & Marcus 2006; Vindeløv 2008 m.fl.). Nøytralitetsbegrepets viktighet er spesielt reflektert i det at en definisjon av megling vanligvis inneholder utsagn som ”megleren er en nøytral tredjepart”. Folberg og Taylors definisjon av megling, en av de mest aksepterte og siterte definisjonene, sier at megling er en prosess som involverer assistanse fra en nøytral person eller personer (Folberg & Taylor 1984). Mens annen meglingslitteratur viser til megling og megler som en ”upartisk og nøytral tredjepart ” som skal hjelpe partene til i fellesskap å komme frem til en løsning gjennom dialog (Hareide 2006; Vindeløv 2008 m.fl.). Hasund & Hydle beskriver meglers rolle knyttet til nøytralitet som en kompetanse og konfliktrådsmegling som ”et nøytralt rom” ut fra deres forskning på konfliktrådsmegling i voldssaker: ” *Meglernes kompetanse ligger først og fremst i nøytraliteten og i å kunne lytte til begge parter – i et nøytralt rom der alle skal kjenne seg trygge og sikre* ” (Hasund & Hydle 2007: 204). De beskriver at et viktig funn fra denne forskningen er at; ” *selve prosessen i meglingsen er vel så viktig som utfallet av meglingsen (avtalen)* ”. Og de beskriver at ” *Selve prosessen, dialogen, har en selvstendig betydning, og vi har sett hva som ligger i begrepet ”den helende dialogen* ”. Når de snakker om ”den helende dialogen så drar de paralleller til terapi og psykisk helsearbeid og sammenligner dialogen i meglingsrommet med dialogen i psykiatrisk/psykisk helsearbeid. (Hasund og Hydle 2007: 205).

Forbindelsen mellom nøytralitet og fundamentale definisjons aspekt ved meglingsteori kan relateres til ”nøytralitetens viktige legitimeringsfunksjon for megling (Cobb & Rifkin 1991;

Astor 2000; Boulle 1996; Boulle & Nesic 2010; Deutsch, Colman & Marcus 2006 m.fl.). Det vil si at partenes forventning om nøytralitet er det som skaper den tilliten som trengs for at personer frivillig ønsker å møte til megling gjennom en forventning om at konfliktmeglingen kan tilby en rettferdig behandling av partene. Denne forventningen om en nøytral og upartisk behandling skaper en antagelse om en nøytral ordning, samtidig som den er en nødvendig funksjon for selve meglingsprosessen.

Nøytralitet i meglingen blir også sett på som en maktbalansering av upartiskhet mellom partene (Boulle, 1996). Nordhelle beskriver nøytralitetsbegrepet i forbindelse med meglers maktbalansering mellom partene noe fargerikt. Hun skriver: *"Nøytraliteten bør ses som en paraply som maktbalanseringen utøves i ly av"* (Nordhelle 2007:68). Hun sier videre at; *"Å være avventende og følge etter partene i de temaene de tar opp, kan fungere bra i terapi, men sjelden i mekling, og særlig ikke der det er maktubalanse"*. Videre påpeker hun hva meglers rolle skal være i den sammenheng; *"Mekler tar kontroll over kommunikasjons-prosessen både ved å definere konflikten og ved å velge tema og hvordan det samtales om temaet"* (Nordhelle 2007:79-80)".

Astor (2007) hevder at upartiskhet og nøytralitet er problematisk i betydningen av at megler har stor makt, og at hun har funnet bevis for at megler ikke alltid utfører sin makt på en slik måte at meglingen og utfallet av meglingen er upåvirket:

It is not sufficient simply to claim mediator neutrality [as] mediators have considerable power in mediations and that there is evidence that they do not always exercise it in a way which is entirely neutral as to content and outcome (Astor 2007:02).

Nøytralitet er et begrep som blir brukt i relasjon til megling som avdekker en rekke ulike betydninger som verken praktiserende meglere eller teoretikere er enig om innholdet i. For eksempel kan nøytralitet beskrives så enkelt som at megler ikke har interesser i utfallet av meglingen slik Hareide definerer nøytralitet. Han skiller mellom nøytralitet og upartiskhet på følgende måte: *"Upartisk betyr at megler ikke favoriserer i prosessen, tar standpunkt for og viser sympati for en part"*. Nøytral definerer han som at; *"Megler har manglende interesse i å oppnå et bestemt resultat i saken"*. Han sier at; *[...]av den grunn kan en dommer være upartisk men ikke nøytral"* og sier videre at en megler bør være begge deler (Hareide 2006:295). Hareide påpeker at; *"Upartiskhet, uavhengighet og nøytralitet defineres noe forvirrende forskjellig så vel i folkelig tale som i lærebøker om megling"* og viser samtidig at hvordan en definerer begrepene er et standpunkt og et valg som tas av ulike

meglingsteoretikere og retninger og han hevder at den ene definisjonen av nøytralitet ikke er riktigere enn en annen. Hareide sier videre *”Jeg tar et valg og slutter meg til Berger, Bostrup og Vindeløv og definerer det slik det er gjort her”* (Hareide2006:295). Denne forvirringen rundt nøytralitets- og upartiskhetsbegrepet, og det at en som praktiker, forfatter eller teoretiker tar et ”standpunkt” i hvordan en selv vil definere hva nøytralitetsbegrepet i megling betyr peker, på at det er og vil være forvirring rundt nøytralitetsdilemmaer i megling. Både nøytralitetsidealet og nøytralitetsbegrepet i megling er i det hele tatt kjent for å være vanskelig et vanskelig tema. Boule beskriver nøytralitet i megling som den mest seiglivet og misforståtte myten om megling, og han hevder videre at nøytralitet ikke er mulig og oppnå og heller ikke ønskelig å oppnå (Boule 1996: 19).

Videre kan det bli sagt om nøytralitet i meglingsprosessen at en nøytral megler ikke gjør seg opp en bestemt mening om partene og deres konflikt og er rettferdig og balansert gjennom hele prosessen (Busch & Folger 2005 [1994]; Vindeløv 2008; Winslade & Monk 2000). Dingwall & Greatbach (1993,1997) understreker fra sin forskning at megler helt klart ikke er nøytral i sin meglingspraksis og Wade (1994) på sin side påpeker fra sin forskning at alle steg foretatt av megler i en meglingsprosess involverer utøvelse av makt.

1.2 Tidligere forskning og manglende fokus på meglerrollen

Det finnes veldig mye forskning og litteratur internasjonalt på ”Alternative Dispute Resolution” (ADR). Hovedkategorien av forskning knytter seg til partenes opplevelse av megling, samt den samfunns nytte megling har. Det er også forsket på hvordan ulike meglingsmetoder fungerer og foregår i praksis ofte knyttet til suksesskriterier for hvor nyttig og viktig de ulike retningene er eller kan være (jmf. fremstillingen under). Veldig lite av denne forskningen knytter seg til fokus på meglers rolle i meglingsprosessen og på meglers mulighet til å være en nøytral og upartisk tredjepart som meglingsteori og meglingsordninger både forventer og forutsetter. Astor 2007; Cobb 1993, Cobb & Rifkin 1991; Field 1998; Field & Wood 2005,2006 hevder fra sin forskning i Australia og USA at nøytralitet som ideal og fundament i konfliktmegling skaper dilemma for meglers håndtering av meglerrollen. I det hele tatt hevder de at en ikke kan si at det er mulig å være en nøytral tredjepart i konfliktmegling, med den begrunnelse det hverken ordningen eller meglers rolle er forsket tilstrekkelig på. Deutsch et. al. 2006 og Cheldelin & Fast 2008 m.fl. etterlyser forskning på

meglerrollen generelt knyttet til ulike meglingsteorier og retninger, men også på meglerrollen som nøytral-tredjepart.

1.3 Forskning på Konfliktrådet i Norge

Forskning på Konfliktrådsordningen i Norge knytter seg også til partenes opplevelse og evaluering av nye ordninger og prosjekt knyttet til Konfliktrådet. Den senere forskningen på Konfliktrådet har i all hovedsak knyttet seg til ”restorative justice” gjenopprettende og reparerende møter mellom offer og gjerningsperson som; Pabsdorff, Rytterbro, Sambou og Uotila (2011) forskning på VOM (Victim –Offender-Mediation) i Norge, Sverige og Finland, og evaluering av ulike prosjekt tilknyttet Konfliktrådet som Eide og Gjertsen studie på virkninger og utfordringer knyttet til gjenopprettende rett som alternative eller supplement til straff (Eide og Gjertsen 2009, Eide 2010). Andre studier som kan nevnes i denne sammenheng er og Hasund og Hydles forskning på konfliktrådsmegling mellom gjerningsperson og offer i voldssaker (2007) og Hydle (2004) om megling i voldssaker, evalueringsprosjekt i Hordaland. Det er megler som til slutt representerer implementeringene gjennom utøvelsen av meglerrollen og derav ”bærer” av konfliktrådsordningen. Til tross for at megler er helt sentral for ordningens opprettholdelse og utvikling, er det besynderlig at meglers rolle nesten helt fraværende i forskningen. Meglers rolle og utøvelse er helt sentral for legitimering av konfliktrådsordningen. Siden det ikke er forsket på meglers rolle generelt, og meglers rolle knyttet til nøytralitet spesielt, vil jeg i denne oppgaven ha et særlig fokus på meglers nøytralitetsrolle. Denne oppgaven vil derfor fokusere på megling slik den fremkommer i meglingsmøter i Konfliktrådet, og med et særlig fokus på meglers nøytralitetsrolle i denne meglingspraksisen. Som sagt innledningsvis så er uklarhet i definisjonen av hva nøytralitet i megling er, og uklarhet i hva en nøytral-/ og eller upartisk tredjepart er, er tydelig i meglingslitteraturen jeg har lest og kan direkte problematiseres opp i mot denne oppgavens fokus på hvordan megler forstår og ”utøver” nøytralitet og upartiskhet i praksis, samtidig som det setter søkelyset på Konfliktrådets forståelse av nøytralitet og upartiskhet.

Jeg tok utgangspunkt i nøkkelbegrep knyttet til megling slik som samhandling, nøytralitet, tillit og dialog, og skisserte et foreløpig forskningsspørsmål i form av en arbeidstittel som knyttet seg til interaksjonen i meglingsrommet under meglingsmøtet; ”*Konfliktmegling,*

samhandling og makt". Videre lesing av litteratur knyttet til konflikter og megling (Kriesberg 2007, Deutsch, Colman & Marcus 2006; Cheldelin, Druckman og Fast 2008, Jeong 2008 med flere) avdekket som sagt en mangel i forskningen (det var også et uttalt ønske om mer forskning på meglers rolle i denne litteraturen) knyttet til meglers rolle noe som ytterligere spisset forskningsspørsmålet opp mot megling som en nøytral konfliktløsningsmetode og megler som en "nøytral tredjepart". Jeg gikk teoriåpent inn i forskningen og problemstillingene har vokst frem som en del av forskning – og analyseprosessen (Christensen, Møen, Solvang og Syltevik 1998). Denne oppgaven fokuserer på meglers rolle og da først og fremst på meglers rolle knyttet til antagelsen om at han skal være en nøytral-tredjepart i meglingsprosessen. For og for å gripe nøytralitetsbegrepet slik det fremkommer i retningslinjer fra Konfliktrådet (og annen meglingslitteratur) er det nødvendig å forske på hvordan meglerne utfører meglerrollen i praksisen.

1.4 Problemstillinger

Hovedproblemstillingene mine er da som følger:

- *Hvordan praktiserer meglere i Konfliktrådet det å skulle være en nøytral tredjepart i konfliktmegling mellom to eller flere parter?*
- *Hvordan konstitueres meglerrollen gjennom meglers praksis i meglingsrommet?*
- *Hvilke betydninger har meglers bruk av makt for legitimering av Konfliktrådsordningen og partenes rettssikkerhet?*

Problemstillingene knyttes til intensjoner og antagelser om en nøytral meglerrolle og den praksis som meglerrollen kan føre frem til gjennom ulike implikasjoner av praksisen jeg finner i min empiriske studie av meglingen. Det er med andre ord et innlegg i debatten om konfliktrådsmeglingens mulighet for nøytral og forebyggende megling knyttet opp i mot megler rolle.

1.5 Oppgavens avgrensning

Denne oppgavens tema er en multippel case studie knyttet til Konfliktrådet som er en frivillig og gratis meglingsordning, som finnes i alle kommunene i Norge, der meglerne er lekfolk

(selv om de ofte er høyt utdannede) og ordningen underlagt Politi – og Justisdepartementet. Jeg avgrenser min oppgave ved å beskrive at det er en fremvoksende profesjonalisert industri som tilbyr ulike former for konfliktløsning, rådgivning og megling, i tillegg til Konfliktrådets

Det finnes stadig flere utdannelser både i Norge og internasjonalt som tilbyr ulike former for kurs og akademiske fag innen konfliktforståelse, konflikthåndtering og konfliktmegling. Som for eksempel har Diakonhjemmets Høgskole i Oslo en deltidsutdannelse i regi av Grethe Nordhelle som heter ”Konflikthåndtering - ulike meklingsmetoder”¹. Ved Universitetet i København, (juridisk fakultet ved. prof. Vibeke Vindeløv) har de en ettårig mastergrad (deltid to år) i konfliktmegling. Flere av den mastergrad studentene fra Norge(og andre nordiske land) har organisert seg (MMCR) og tilbyr konfliktmegling som profesjonelle konfliktmedglere knyttet opp i mot næringslivet og andre institusjoner og organisasjoner. Også disse profesjonaliserte meglere påpeker viktigheten av og fremstiller seg som upartiske – og nøytrale meglere. Det som kjennetegner en MMCR megler i følge deres hjemmeside er at meglere skal fremstå som tillitsvekkende. *”Dette innebærer at en megler skal oppleves som upartisk, nøytral og innby til fortrolighet, ærlighet og åpenhet også om temaer som er vanskelige å ta opp”*. (jmf. deres hjemmeside)². Andre profesjonelle som tilbyr megling i form av privat næringsvirksomhet er for eksempel ”Arbeidsmiljøspesialistene”³ ved bl.a. professor Ståle Einarsen, fra Universitetet i Bergen.

Denne avgrensningen knytter jeg opp i mot oppgavens hovedtema og problemstillinger som er beskrevet i pkt. 1.5.

1.6 Oppbygging av oppgaven

Oppgaven består av elleve kapitler, inkludert innledning og konklusjon. I kapittel en diskuterer jeg og redegjør for nøytralitetsbegrepet i megling og presenterer tidligere forskning på megling generelt og på Konfliktrådet spesielt. Jeg redegjør for egen interesse på tema megling og presenterer mine problemstillinger og avgrensninger. I kapittel to redegjør jeg for Konfliktrådet som institusjon og ”restorative justice” ideologien og beskriver Nils Christies bidrag til opprettelsen av Konfliktrådsordning. I kapittel tre diskuterer jeg og redegjør for det

¹ <http://www.diaconhjemmetshøyskole.no>

² <http://www.konfliktmedglere.no/mmcr/megling/mmcr-mediator/>

³ <http://www.arbeidsmiljospesialistene.no/>

teoretiske rammeverket som analysen i oppgaven bygger på. I kapittel fire presenterer og reflekterer jeg rundt de metodiske tilnærmingene i forsknings- og analyseprosessen. I kapittel fem presenterer jeg de fem casene på en deskriptiv måte og legger frem en case matrise. I kapittel seks, sju, åtte, ni og ti presenterer jeg analyse og tolkning av det empiriske datamaterialet. Kapittel seks, ”Konfliktrådsmegling - institusjonalisering og legitimering”, kapittel sju, ”Praktisering av meglerrollen som ”nøytral” tredjepart”, kapittel åtte, ”Historiekonstruksjon og definisjonsmakt, kapittel ni, ”Meglingsstil knyttet til yrkeshabitus og ”identity salience” og kapittel ti, ”Nøytralitetsforståelse og ”dialog som eiendom”. I kapittel elleve foretar jeg en oppsummerende diskusjon og konklusjon gjennom å sammenfatte funnene og analysen jeg har presentert ved å knytte empirien tett til det teoretiske rammeverket. Avslutningsvis peker jeg på at funnene fra denne oppgaven ikke kun begrenser seg til megling og meglingspraksis.

2.0 Konfliktrådet som institusjon

2.1 Hva er Konfliktrådet?

Konfliktrådsordningen i Norge er et statlig tilbud direkte underlagt Justis- og Politidepartementet og blir faglig og administrert ledet av sekretariatet for konfliktrådene. Sekretariatet er ansvarlig for en meglertjeneste som er gratis og som har til hensikt å løse tvister mellom individ, eller mellom individ og samfunn. Denne virksomheten er regulert i henholdt til Lov om megling i Konfliktråd av 15. mars 1991 nr 3, med tilhørende forskrifter ⁴

Ordningen tilbys i alle kommuner, og det er i dag 22 konfliktråd som dekker alle landets kommuner. Det oppnevnes konfliktrådsmedglere for hver kommune gjennom en vanlig ansettelsesprosess, der en representant fra kommunestyret, en representant fra politiet og konfliktrådslederen intervjuer egnede kandidater over 18 år etter en vanlig jobbsøknadsrutine. (Lov om megling i konfliktråd §3 og §4). Stillingene som megler utlyses vanligvis i lokalpresse og på konfliktrådets hjemmeside og vektleggingen blir lagt på personlige kvalifikasjoner knyttet til i hvilken grad megleren som får vervet kan være upartisk (jmf. utlysningstekst på Konfliktrådets hjemmeside). Megleren blir oppnevnt for en periode på 4 år.

⁴ LOV 1991-03-15 nr 03: Lov om megling i konfliktråd (Konfliktrådsloven) og FOR 1992-08-13 nr 620: Forskrift om megling i konfliktråd.

Meglerne får en intern opplæring i megling på 2 x 2 dager i regi av konfliktrådet sentralt eller lokalt. Opplæringen er standardisert og består av rollespill der nye meglere får utdelt saker som de kan møte på i konfliktrådet, for så å utspille disse ved å ta rollen som megler. De siste to dagene går i korthet på å gi meglerne en forståelse for juridiske begrep om den administrative siden med vervet: som skriving av avtale, lesing av politidokument, føring av reiseregninger og timeoversikt (lønn) og generelt om meglingsprosessens administrative sider. En annen del av opplæringen tar for seg hvordan en skal opptre som megler som representant for rettspleien og konfliktrådet. Resten av opplæringen foregår ved at den nye megleren er med på noen meglinger med en mer erfaren megler for å se på hvordan megling foregår i praksis. Det er også to årlige obligatoriske samlinger som bærer preg av sosial samvær kombinert med belysning og diskusjon av meglingsrelaterte tema (jmf. Intervju med konfliktrådsleder og opplæringsansvarlig)⁵.

En straffesak er et forhold som er anmeldt til politiet og som vurderes som straffbart av påtalemyndigheten (politijurister). Når en handling vurderes som straffbar innebærer det at den rammes av et straffebud og at straffeskyld anses som bevist. Straffeskyld betyr som regel at handlingen er utøvd med ulike grader av forsett. Påtalemyndigheten oversender straffesaker til konfliktrådet i henhold til straffeprosessloven paragraf § 71a og § 67 fjerde ledd. I tillegg til at straffeskyld skal anses som bevist, oppstiller paragraf § 71a at påtalemyndigheten må finne saken egnet for megling. I utgangspunktet er det politiet oppgave å innhente partenes og eventuelle vergers samtykke i at saken overføres til konfliktrådet. Konfliktrådet er pålagt å behandle alle henviste straffesaker (Konfliktrådets hjemmeside). I konfliktrådssaker er det minimum to parter, en klager og en påklaget. Klager er den som har blitt påført en skade, et tap eller en annen krenkelse (jmf. Konfliktrådsloven § 1). I sakspapirene brukes ofte begrepene offer, fornærmet, anmelder, skadelidt. Påklaget er den som har påført klager skaden, tapet eller krenkelsen. Partene kan etter avtale med konfliktrådet ha med seg en eller flere myndige personer som bisittere i meglingsmøtet. Dette kan være aktuelt der partene er unge, men ikke umyndige. I saker der den ene av partene utgjør flere personer, kan det også være et ønske fra den som er alene å ha med seg en bisitter. Det er ikke noe formelt i veien for umyndige parter å ha med seg bisitter(e) i tillegg til verge. Er partene mindreårige, det vil si under 18 år, må verge(r) også delta i avgjørelser før under og etter megling. Verge for mindreårige er den eller de som har foreldreansvar for barnet etter reglene i barneloven. I

⁵ Selv om disse er obligatorisk er det forholdsvis få som møter opp (jmf. Intervju med konfliktrådsleder og meglere).

noen tilfeller kan barnet ha andre verger. I utgangspunktet er det en megler for hver sak (jmf. Konfliktrådsloven § 8 og Konfliktrådets hjemmeside). I saker med flere involverte eller der konfliktrådet får inntrykk av at saken er alvorlig og komplisert kan det være behov for to meglere. Konfliktrådsleder bestemmer om saken skal megles av to meglere. Dersom megler ønsker å megle sammen med en annen, skal konfliktrådsleder konfereres. I noen konfliktråd er dette delegert til megler (Holmboe 2004). Noen konfliktråd benytter formøter i en del saker med en eller begge parter før de møtes i megling. Møtene gjennomføres hver for seg etter visse retningslinjer. Et formøte med partene kan ifølge Konfliktrådet virke motiverende både for megler og partene i vanskelige saker som involverer sterke følelser. Eksempel på saker der formøter ofte benyttes er vold, trusler, ærekrenkelse, mobbing og nabokonflikter. Også i andre saker hvor en eller begge parter virker nervøse og usikre, sier meglerhåndboken at det kan være hensiktsmessig med formøter (Meglerhåndboken 2007).

På konfliktrådets hjemmeside står det følgende om megling: Megling skiller seg fra konfliktløsning i domstolene hvor det ofte handler om å få rett og vinne over den andre parten. I megling søker man via dialog å nå inn til kjernen av konflikten, slik at partene i større grad forstår hverandres handlinger eller synspunkter på konflikten. Megler dømmer ikke riktig eller galt i konflikten og treffer ingen avgjørelser, men hjelper partene med selv å finne løsninger (Konfliktrådets hjemmeside om megling).

Konfliktrådet skriver at de løser mer enn 90 % av sakene som kommer inn til Konfliktrådet, ved at partene blir enig om en avtale (noe som er en betydelig prosentandel med tanke på kompleksiteten i de ulike sakene), og de skriver at det tar i gjennomsnitt bare noen uker fra en sak meldes inn for megling til den avsluttes (Konfliktrådets hjemmeside).

Norge var det første landet i verden som fikk lovfestet konfliktrådsordning men mange land har tilsvarende ordninger som ikke er lovpålagt. Ideologisk sett bygger konfliktrådsordningen på en grunnleggende tanke om at mennesker er i stand til å løse sine konflikter selv, og et syn på konflikter som allmennmenneskelige og en naturlig del av vårt daglige liv. Og i tillegg til at konflikter kan være en kime til vekst og utvikling.

Det er med konflikter som så mange gode ting: de finnes ikke i ubegrenset mengde. Konflikter må bli tatt vare på, beskyttet og gitt næring. Men det er grenser. Hvis noen gis større adgang til å disponere over konflikter, vil andre få mindre av slik adgang. Så enkelt er det (Christie, 1977: 128).

Tankegodset og fundamentet som konfliktrådsordningen bygger på har sine røtter i Nils Christies artikkel (1977) ”Konflikt som eiendom” som vektlegger at konflikter tilhører systemet som en nabolagseiendom

[...] en av hovedideene bak formuleringen ”Konflikt som eiendom” er at det dreier seg om nabolagseiendom. Den er ikke privat den tilhører systemet. Den er tenkt som en gjenoppliver for nabolag. Jo mer kraftløst nabolaget er, jo mer trenger vi nabolagsdomstoler som en av de mange funksjonene som hvilket som helst sosialt system må ha for å livne til (Christie 1977: 130) ⁶

Christie påpeker at konflikter som en nabolagseiendom skal behandles av lekmenn og taler sterkt imot en profesjonalisering av håndteringen av disse konfliktene. Christie snakker om konflikter og ”hovedfienden” spesialisering av konflikter og profesjonalisering på følgende måte:

Spesialisering av konfliktløsning er hovedfienden. Spesialisering som i sin tur – eller utur- fører til profesjonalisering. Profesjonalisering oppstår når spesialister får tilstrekkelig makt til å hevde at de gjennom sin utdanning har oppnådd egenskaper så kraftfulle og mektige at det er opplagt at disse egenskapene bare bør bli håndtert av sertifiserte fagfolk. Med en klargjøring av hovedfienden er vi også i stand til å spesifisere målet; la oss redusere spesialisering og spesielt vår avhengighet av profesjonelle innenfor det strafferettslige kontrollsystem til det ytterste (Christie 1977:128).

Christies vektlegging av at meglerne i konfliktene skal være lekmenn som kun få ganger skal megle i konflikter før andre megler. Dette for at alle i et lokalsamfunn skal få anledning til å få mulighet og erfaring med å megle i konflikter, samtidig som en da kan betraktes som *ekte* lekfolk:

”Med en virkelig lekdommer forstår jeg et system der ingen blir gitt rett til å delta i konfliktløsning mer enn noen få ganger, og hvor de deretter måtte vente til de andre medlemmene av lokalsamfunnet hadde hatt den samme erfaringen” [...] (Christie 1977:128)

Metoden konfliktrådet bruker er megling der partene møtes ansikt til ansikt med en nøytral og upartisk megler som skal fungere mer som en tilrettelegger av et møte mellom partene som er i konflikt. Partene skal selv være de som bidrar til å finne løsninger på konflikten og det er sågar en forventning om at meglingsprosessen skal gi partene en opplevelse av mestring og økt selvfølelse som Konfliktrådet mener en ikke kan finne ellers i strafferettspleien:

⁶ Denne presiseringen om at konflikt er samfunnets eiendom er i noe av litteraturen jeg har lest blitt forstått som om at konflikten er partenes ”private” eiendom og ikke samfunnets slik Christie presiserer.

Partene skal selv bidra til finne løsning på konflikten der den aktive delen skal gi partene en opplevelse av mestring og økt selvfølelse. Derfor blir ofrene for lovbrudd bedre ivaretatt enn i strafferettspleien for øvrig (Håndbok for meglere 2007:6).

Proessen i meglingen kan være av stor betydning for partene. Når partene inngår en avtale de opplever som en reell løsning av konflikten, tar de som regel ansvar for at avtalen overholdes (Håndbok for meglere 2007). Både strafferettslige og sivile saker kan bringes inn for konfliktrådet, men hovedleverandør av sakene kommer fra politi og påtalemakten, men også privatpersoner får meglet i konflikter av sivil karakter.

Idealet er klart; det bør være en domstol av likemenn som representerer seg selv. Når de er i stand til å finne en løsning seg imellom trengs det ingen dommer. Når de ikke får dette til, bør også dommerne være deres likemenn (Christie, 1977:128)

2.2 ”Restorative Justice”

I de senere årene har Konfliktrådet satset mye ressurser på å implementere ”Restorative Justice” ideologien i meglinger knyttet opp mot stormøter og voldssaker, noe som har ført til at det å møte til megling i Konfliktrådet også kan inngå som en del av en eventuell samfunnsstraff.

”Restorativ Justice” er i hovedsak opptatt av gjenoppbygging. Gjenoppbygging av offeret, gjenoppbygging av lovbrysteren til å leve et lovlydig liv og gjenoppretting av skadene som lovbruddet har påført samfunnet. En vidt akseptert definisjon som er internasjonalt om ”restorative justice” anerkjente er; ”Restorative Justice” er en prosess der parter som er involvert i et spesifikt lovbrudd skal kollektivt finn ut hvordan de skal håndtere konsekvensene av lovbruddet og dets implikasjoner for fremtiden. ”Restorative Justice” er et problem løsende tilnærming til kriminalitet, der partene selv og samfunnet generelt er i en aktiv relasjon med rettssystemet (Marshall 1999).

”Restorative Justice” er ikke en bestemt praksis men ett sett av prinsipp som kan lede den generelle praksisen i relasjon til kriminalitet. Disse prinsippene er; Å gjøre rom for personlig involvering av de som er involvert (spesielt over griper og offer men også deres familier og lokalsamfunn, og å se kriminalitetsproblem i deres sosiale kontekst med et en fremtidsrettet (eller preventiv) problemløsningsorientering (Marshall 1999). Nils Christie har gjennom sin artikkel ”Konflikt som eiendom” (1977) også bidratt til utviklingen av ”restorative justice”

ideologien (Hoyle 2010). Nils Christie uttalte i forbindelse med at ”restorative justice” ideologien er i så sterk fremvekst følgende utsagn: *”Det er så in at man kan bli skremt”*. Videre peker han på at ”restorative justice” tankegangen på ingen måte er noe nytt men at den bygger på en gammeldags måter å skape forsoning på:

Det bygger på gammeldags måter å skape forsoning. Hvis man kunne sannsynliggjøre at det ikke var gjort med vilje kunne man få til gjenopprettelse fremfor straff. I New Zealand, Canada og Australia har de prøvd det ut i stor skala. Eg kjenner til en indianerstamme i Canada som arrangerte en ”sentencing circle” når konflikter oppstod. Da sendte de rundt en hvit fjær og den som hadde den kunne si sin mening i saken. Alle fikk sagt noe. Slike løsninger er interessante (Christie i Klassekampen 2003).

Enkelt forklart kan gjenopprettende justis bli sett på som kriminalomsorg innvevd i dens sosiale kontekst, med vektlegging av relasjonen til de andre komponentene i den sosiale konteksten og ikke kun i et lukket isolert system (Marshall 1999).

3.0 Teoretisk-/analytisk rammeverk

3.1 Innledning

Jeg har i denne masteroppgaven benyttet meg av et teoretisk rammeverk som tar utgangspunkt i Sheldon Strykers (1968,1980, 2001) sosiale strukturelle symbolske interaksjonisme som kan belyse meglers praksis gjennom utøvelsen av meglerrollen. Forståelser av makt og nøytralitet blir ikke dekket av et symbolsk interaksjonistisk rammeverk, derfor drar jeg veksler på Pierre Bourdieus (1995, 1996, 2007) begrep om symbolsk makt knyttet til habitus, felt og praksis i den hensikt og ytterligere belyse nøytralitetsbegrepet i megling. I tillegg blir Berger og Luckmanns kunnskapssosiologiske teori om den sosiale konstruksjonen av virkeligheten (Berger og Luckmann 2004 [1966]) benyttet for å belyse den pågående institusjonaliseringsprosessen knyttet til meglerrollen og legitimeringsproblematikken knyttet til konfliktrådet som nøytral og upartisk meglingsordning. Dette teoretiske rammeverket tilfører også kunnskap om hvordan jeg kunne forstå og tolke megler rollen og den kontekstuelle strukturen som Konfliktrådet og megler inngår i.

Jeg vil innledningsvis redegjøre for Strykers sosial strukturelle versjon knyttet til roller og posisjon, for videre og knyttet til hans identitetsteori som blir brukt i denne oppgaven i lys av begrepene “identity”, “salience” “salience hierarchy” og “commitment”.

Videre vil jeg diskutere Strykers begrep om ”salience hierarchy” opp i mot til Bourdieus habitusbegrep, og forklare bruken av Strykers struktur begrep opp imot Bourdieus feltbegrep. Dette vil jeg gjøre for å vise oppgavens vektlegging av roller i tilknytning til Strykers ”role-making” begrep (som kontrast til et ”role-taking” begrep) i denne oppgaven. Stryker belyser kun implisitt makt i sin teori så jeg presenterer Bourdieus begrep om symbolsk makt for å belyse nøytralitetsproblematikken i meglingen. Nøytralitetsproblematikken blir også diskutert i lys av meglers habitus versus meglerhabitus og i hvilken grad en kan se en egen megleridentitet som del av meglernes ”salience hierarchy”.

3.2 Sosial-strukturell symbolsk interaksjonisme

A satisfactory theoretical framework must bridge social structures and person, must be able to move from the person to that of larger-scale social structures and back again (...) there must exist a conceptual framework facilitating movement across the levels of organization and person (Stryker 1980:53).

Stryker vektlegger at all atferd er avhengig av en ”named and classified world” der navnene og klassifikasjonene gir mening for aktørene. Folk lærer gjennom interaksjon med andre hvordan de skal klassifisere verden så vel som hvordan de skal oppføre seg. Han skriver i den forbindelse hvordan roller knyttes til posisjon:

Among the class terms learned in interaction are the symbols that are used to designate “positions”, the relatively stable, morphological components of social structure. It is these positions which carry the shared behavioral expectations that are conventionally labeled “roles” (Stryker 1980:54)

Stryker vektlegger viktigheten av at folk lærer symboler som blir brukt til å betegne sosiale posisjoner. Et kritisk punkt er her at Stryker ser på sosiale posisjoner i strukturelle termer som; *”the relatively stable, morphological components of social structur”*. Videre gir han roller en sentral plassering i sin teori og betrakter dem som delte atferdsmessige forventninger tilhørende sosiale posisjoner:

Persons who act in the context of organized patterns of behavior, i.e., in the content of social structure name one another in the sense of recognizing one another as occupants of positions. When they name

one another the invoke expectation in regards to each other's behavior. When interacting people define the situation by applying names to it, to other participants, to themselves, and to particular features of the situation. These definitions are then used by the actor to organize their behavior (ibid: 55)

Stryker vektlegger også viktigheten av større sosiale strukturer selv om han er tilbøyelig til, som andre symbolske interaksjonister, til å se på større sosiale strukturer i betydningen av organiserte atferdsmønstre. I hans sosial strukturelle versjon behandler han de sosiale strukturene som "et rammeverk" som mennesker samhandler innenfor. I det strukturelle rammeverket gjenkjenner altså personene hverandre som innehavere av posisjoner, og det vekkes gjensidige forventninger til hva folk skal gjøre som innehaver av disse posisjonene knyttet til roller. Stryker påpeker at sosial atferd ikke blir bestemt av sosiale meninger, selv om den sosiale atferden blir påvirket og begrenset av disse. Stryker vektlegger sterkt ideen om "role-making" i sin sosial strukturelle versjon av symbolsk interaksjonisme og sier at folk ikke kun tar roller gjennom "role-taking" (Mead 1976 [1934]) men at de utformer disse rollene selv gjennom en aktiv og kreativ tilnærming til rollene. Likevel, påpeker Stryker, at den sosiale strukturen begrenser i hvilken grad rollene kan bli laget og ikke kun tatt, da noen strukturer tillater mer kreativitet i tilnærmingen til rollene enn andre strukturer. Han beskriver også at muligheten for "role-making" innenfor en struktur også er det som muliggjør sosial endringer. Endringer i sosiale definisjoner som navn, symboler og klassifiseringer og i mulighetene for interaksjon. Videre påpeker han at den akkumulerte effekten av disse endringene kan skape endringer i "the larger social structures". Han sier i den forbindelse:

Some structures are "open" others relatively "closed" with respect to novelty in roles and in role enactments or performance. All structures impose some limits on the kinds of definitions which may be called into play and thus the possibilities for interaction (ibid: 55).

Når det gjelder vektlegging av tradisjonell symbolsk interaksjonisme tar han den i bruk slik den har utviklet seg og blitt videreført til nå, uten nevneverdige forandringer, spesielt med vektlegging av Mead (1934). Når det gjelder videreføringen av hans egen teori inkorporerer han litteratur fra de siste 50 år, spesielt fra Ralph Turner (Turner 1972,73) og hans begrep om "role-making" og McCall & Simmons (1966) om identiteter og interaksjon (Stryker 1980, 2008).

This version begins with Mead but goes beyond Mead to introduce role theoretic concepts and principles, in order to adequately deal with the reciprocal impact of social person and social structure. The nexus in this reciprocal impact is interaction. It is in the context of the social process- the ongoing patterns of interaction joining individual actors-that social structure operates to constrain the conception

of self, the definition of the situation, and the behavioral opportunities and repertoires that bound and guide the interaction that take place (Stryker, 1980:52).

Som Stryker selv påpeker bygger hans sosial strukturelle versjon av symbolsk interaksjonisme på Mead, en symbolsk interaksjonistisk forståelse han videreutvikler ved og knyttet den til roller og struktur gjennom sosial interaksjon. Videre utvikler Stryker en egen sosial identitetsteori knyttet til sin versjon. Jeg vil i de følgende redegjøre for Strykers identitetsteori ved å redegjøre for begrepene ”identity”, ”salience”, salience hierarchy” og ”commitment”. Denne fremstillingen vil vektlegge den tette forbindelsen mellom roller og identitet i betydningen av rolleidentitet knyttet til posisjoner i den sosiale strukturen. Jeg velger å bruke de engelske begrepene slik Stryker gjør i utlegningen for å ikke miste noe av meningsinnholdet ved å oversette begrepene til norsk.

3.2.1 “Identity”

I følge Stryker er identiteter; *reflexively applied cognitions in the form of answers to the question; Whom am I?* (Stryker & Serpe 1982:205) Disse spørsmålene blir besvart ut i fra posisjoner fra den sosiale strukturen av sosiale relasjoner som en er en del av og de sosiale rollene som er knyttet til disse posisjonene. De refererer til mer eller mindre diskrete deler av selvet og de er internaliserte posisjonelle betegnelser som representerer personens deltagelse i strukturerte rolle-relasjoner. Noe som videre peker på den tette forbindelsen mellom roller og identitet i betydningen rolleidentitet som Stryker benytter seg av. Gitt en definisjon om at identitet er knyttet tett til roller sier Stryker at personer har like mange identiteter som det bestemte settet av strukturerte relasjoner som de er involvert i. Det vil si at en kan inneha identiteter som for eksempel; far, ektemann, advokat, friluftsmann, venn, osv., som sammen er med på lage selvet og som igjen styrer atferden knyttet til den aktuelle rollen og relasjonen (Stryker 1980).

3.2.2 ”Identity salience”

”Identity salience”, representerer en måte og teoretisk sett den viktigste måten som kan forklare hvordan ulike identiteter som selvet består av er organisert. Disse identitetene er

ifølge Stryker ordnet i et "salience hierarchy". Denne hierarkiske organiseringen av identitetene blir definert ut i fra sannsynligheten for at hver av de ulike identitetene blir "brought into play" i en gitt situasjon. Alternativt blir den definert ut i fra sannsynligheten for hver av identitetene har til å "poppe opp" på tvers av ulike situasjoner. "Salience" begrepet hos Stryker blir definert som en fremtredende egenskap ved identiteten. Implisitt i denne definisjonen og begrepsforståelsen ligger det at en identitets plassering i "salience" hierarkiet vil påvirke i hvilken grad denne identiteten vil bli aktivert i gitte situasjoner, og dermed også sannsynligheten for at den vil styre personens atferd i samsvar med denne identiteten. Jo høyere en identitet er i "salience" hierarkiet, jo større er sannsynligheten for at denne identiteten vil vises på tvers av situasjoner (Stryker 1980, Stryker & Serpe 1982).

Whether or not that behavior will, in fact, occur will clearly depend on the way that salience of an identity interacts with defining characteristics of situations, such as degree to which the situations permit alternative identities to be expressed behaviorally (Stryker & Serpe 1982:206).

Stryker vektlegger at organiseringen av identiteter i et "salience hierarchy" er en spesifikasjon av sosiologisk begrepsforståelse av personlighet, som en struktur som reflekterer personens rolle. Strykers bruk av "salience hierarchy" begrepet innebærer ikke noen vurdering av eller ide om at vise identiteter skulle være bedre enn andre. Det dreier seg bare om at i gitte situasjoner er viss identiteter mer aktuelle eller mer fremtredende enn andre (Stryker 2008).

It is intrapersonal (although, if the theory is *correct*, *not* independent of social relationships) and it is, by hypothesis if not definition, transsituational. While presumably affected by features of situations per se, it is a product of prior interactions which has an independent effect of behavior in those situations (Stryker 1980).

3.2.3 "Salience hierarchy"

"Salience" begrepet behandler sannsynligheten for at en gitt identitet vil bli aktivert eller "popper opp". "Salience" begrepet er ikke en funksjon av situasjonen som kan aktivere en identitet, men er en karakteristika av selve identiteten som overføres på tvers av situasjoner. Spesielt siden en identitet tilhørende en posisjon blir påvirket av et antall av andre posisjoner knyttet til den (og styrken i disse båndene) er "salience" ikke situasjonsbestemt (Stryker & Serpe 1982) Som Stryker påpeker:

Persons with identities high in the salience hierarchy; enact these identities over others that are less salient, even when both may be appropriate in a situation (Stryker 1980: 83).

I tillegg vil personer med identiteter som er høyt fremtredende finne eller skape muligheter til å spille ut den fremtredende identiteten, noe som vektlegger Strykers aktive aktør.

3.2.4 “Commitment”

Commitment⁷ blir definert gjennom til hvilken grad som personers relasjoner til spesifikke sett av andre er avhengig av om han eller hun er en bestemt person i betydningen av innehaver av en bestemt posisjon i en organisert struktur av relasjoner og innehar en bestemt rolle. I den betydningen ligger det at en mann er ”committed” (forpliktet) til rollen som far eksempelvis far, ved at et antall personer, og betydningen av disse personene for ham, og at forventes at han er i posisjonen som far og at han spiller rollen som far. På samme måte er en advokat ”committed” til posisjonen og rollen som advokat ved at hun har viktige forbindelser til andre posisjoner og ulikt definerte posisjoner i den sosiale strukturen. Stryker påpeker at der ”commitment” begrepet representerer individers forbindelser mellom en posisjon til andre forskjellige og forskjellig definerte posisjoner i den sosiale strukturen, representerer ”salience” begrepet ”the activation of an identity”. ”Commitment” og ”salience” begrepet mener Stryker er nødvendige teoretiske begrep i komplekse samfunn, der individene har mange og ulike posisjoner og identiteter, som ikke kan bli aktivert på samme tid. Teorien forutsetter altså at ethvert individ har flere roller som blir aktivisert på ulike tider og i ulike kontekster. Stryker peker også på at der ”commitment” begrep refererer til styrken i forbindelsen til utsiden, referere ”salience” begrepet til forbindelsen til innsiden, til alle identitetene en person innehar forstått ut i fra de mange posisjonene og rollene som han eller hun har (Stryker 1980). På den måten tydeliggjør Stryker at en har komplekse differensierte selv, med multiple identiteter, og at ikke alle disse identitetene kan bli aktive på samme tid uten en opplever rollekonflikt eller rolestrain (Stryker 1980: 73-78, Stryker & Macke 1978). Alle individer har mange og ulike identiteter som er knyttet til ulike roller og posisjoner i

⁷ ”Commitment” kan ikke bli direkte oversatt til norsk med forpliktelse, men Strykers begrep inneholder både det som oppleves og er en plikt og det som er en tilhørighet til et fellesskap/medlemskap

strukturen. ”Commitment” påvirker ”identity salience” som igjen påvirker rollerelaterte atferd samtidig som teorien sier at ikke all sosial atferd er rolle relatert (Stryker 1980:82).

Stryker introduserer ti hypoteser⁸ knyttet til sin sosiale identitetsteori som handler om strukturen i ”salience” hierarkiet knyttet til ulike identiteter og sannsynligheten for at de vil bli aktiver avhengig av styrken i ”commitment” begrepet (Stryker 1980:83-84). Jo høyere en identitet er i ”salience hierarkiet”, jo større er sannsynligheten for at utførelsen av rollen (role-performance) er i samsvar med rolleforventningene (role-expectations) knyttet til den identiteten, og jo høyere en identitet er i ”salience” hierarkiet jo større er sannsynligheten for at personen vil betrakte en bestemt situasjon som en mulighet til å handle i overensstemmelse med den identiteten. Jo mer ”committed” personen er til posisjonen og rollen, jo mer fremtredende vil identiteten være og jo høyere er sannsynligheten for at utførelsen av rollen vil reflektere institusjonaliserte verdier og normer.

3.3 ”Dekonstruksjon” av habitusbegrepet og muligheter for ”role-making

3.3.1 ”Identity salience hierarchy” og habitus

Habitus begrepet består av to samtidige og interagerende prosesser. For det første individets tilegnelse av den kunnskapen som gjør dem i stand til å handle meningsfullt i verden, ved å internaliser de objektive strukturene og for det andre individets omsetting av denne kunnskapen til praktisk handling i betydningen av eksternalisering av internaliserte strukturer (Wilken 2008). Det foregår en kontinuerlig konstruksjon og reproduksjon av habitus der mønster for handlig, normer og regler er nedfelt i de ulike institusjonene som de handlende er en del av og som igjen virker tilbake på aktøren, og hvor vi kommer fra spiller en rolle for hvordan vi som aktører handler i gitte situasjoner. De fins i form av kognitive kart som gjør at vi handler nesten automatisk og av den grunn stiller Bourdieu seg svært skeptisk til rasjonell handlingsteori. Bourdieu mener at vi ikke handler fullt og helt som rasjonelle mennesker men som del av den strukturen en har skapt. I følge Ritzer ser Bourdieu på seg selv som en *konstruksjonistisk strukturalist* eller som en *strukturalistisk konstruksjonist* (Ritzer, 2005).

⁸ Stryker åpner for en mer deduktiv studie av identitet og roleperformance gjennom disse hypotesene. Jeg tar i bruk disse hypotesene kun for å reflektere rundt en megleridentitet (se Stryker 1980:83-84).

Det eksisterer disiplinære habitusformer (som forankret til utdanningsstrukturen er felles for alle innenfor samme generasjon) og spesifikke habitusformer, forankret til den karrieren (utenfor feltet – i den sosiale utdanningsmessige bakgrunnen – og innenfor feltet) og til *posisjonene* i feltet (Bourdieu 2007:83).

Slik jeg ser det kan Strykers ”identity salience hierarchy” sammenlignes med Bourdieus habitus begrep på den måten at de begge kan forstås som internaliserte og kroppsliggjorte, relativt stabile kognitive skjema for handling som er tilegnet gjennom praksis og sosial interaksjon. Men der Stryker forklarer sitt ”salience hierarchy” som hierarkisk ordnede identiteter knyttet til roller og posisjoner i et mer eller mindre åpent eller lukket system, som i ulik grad tillater ”role-making”, er Bourdieus habitus begrep et mer integrert og fastere kroppsliggjort habitus som ikke åpner for endring på samme måte som hos Stryker. Bourdieu skriver:

Man ser i den sammenheng at begrepet om habitus kan bli forstått både som et generelt teoretisk prinsipp for handling – i motsetning til prinsipper som følger av intensjonelle handlingsteorier – og som et spesifikt prinsipp som både differensierer og selv utgjør differanse med hensyn til orienterte handlinger av en spesiell kategori med agenter forankret i strukturens spesielle betingelser (Bourdieu 2007:83).

3.3.2 Felt versus struktur

Denne forskjellen som vist over kan forklares ut i fra Bourdieus syn på felt opp imot Stryker syn på sosial struktur. Stryker snakker om identiteter som kan komme og gå avhengig av posisjoner, relasjoner og roller, mens Bourdieus habitus begrep fremstår som mer stabil og uforanderlig gjennom ulike felt som personene er en del av og ulike felt som de beveger seg mellom, og som Bourdieu selv sier så er ikke habitus en skjebne der disposisjonene er innskrevet fra begynnelsen av, men konstruert gjennom praksis innenfor ulike felt.

Som jeg har sagt hundre ganger er habitus ikke en skjebne og ingen av disposisjonene er innskrevet, *ab ovo*, som en opprinnelig habitus (Bourdieu 2007:85)

Til disse feltene er det knyttet koder og språk som en behersker eller ikke behersker avhengig av ens habitus, og det er lite rom for en aktørs mulighet for ”role-making” i samme grad som hos Stryker. Der Stryker sier at en kan gi slipp på en identitet i ”identity salience” hierarkiet, knyttet til forandringer i eller, trusler mot selvet. Og at en identitet kan bli erstattet med en

annen ved tilegnelse av nye roller og posisjoner, så kan en vanskelig se det for seg i Bourdieus habitusbegrep. Bourdieus habitus åpner heller ikke opp for at en identitet blir aktivert eller ”popper opp” i gitte situasjoner slik som Stryker gjør, men peker på ulike habitus former knyttet til ulike felt, gjennom posisjoner i feltet, og at du er bærer av habitus på tvers av situasjoner og felt.

Stryker har altså et mer dynamisk bilde på aktøren som i møte med nye felt og posisjoner kan tilegne seg nye identiteter som en del av identitetshierarkiet. Og avhengig av hvor ”committed” en er til denne identiteten gjennom relasjon til andre og til posisjoner, får den sin plass i ”identity salience” hierarkiet”. Jo mer ”committed” en er, jo mer fremtredende vil den identiteten være og jo høyere vil den være i ”identity salience” hierarkiet. Stryker snakker ikke om identitet som noe ”størket”, men som noe relativt stabilt som kan endres. Bourdieu plasserer også konstitueringen av sitt habitusbegrep innenfor et felt av praksiser, og snakker om ulike habitusformer, men da i betydningen av forskjeller i habitus en kan oppleve som medlem av ulike felt (Bourdieu 2007:83). Som for eksempel at du er en middelklassekvinne, en mor, plassert innenfor det akademiske felt, osv., som har formet din habitus. Og det er med denne habitusen at en møter andre felt og tolker disse ut i fra disposisjoner i habitus. Sagt på en veldig enkel måte vil jeg si at Bourdieus teori sier at; du er hva du er, og du blir hva du er, mens jeg tolker Stryker teori som; at du er hva du gjør og du blir det du gjør i relasjon til andre gjennom sosial interaksjon, knyttet til rolle og posisjon i strukturen.

Slik jeg ser det kan en si at Stryker ”dekonstruerer” habitusbegrepet, og bygger det opp igjen i et identitets hierarki. Denne ”dekonstruksjonen” muliggjør aktørens mulighet til selv å definere hvem de er og hvilken rolle de ønsker å spille eller lage (avhengig av graden av hvor løs eller fast struktur de handler innenfor). Strykers aktive aktør står i kontrast til Bourdieus noe mer determinerte aktør. Selv om Bourdieu setter seg fore en dialektisk ”agency/structure” integrasjon (Ritzer 2005), fremstår Bourdieus aktør mer som en aktør som tar en rolle i Meads forstand knyttet til ulike felt (avhengig av hvordan han forstår og fortolker den rollen med sin habitus gjennom praksis). Strykers sosial strukturelle teori åpner for en mer aktiv og skapende aktør som kan lage og utforme sin rolle, spesiell innenfor nye felt og løse strukturer, vitner om et forsøk på en mikro-makro integrasjon.

3.3.3 Handlingsmuligheter, roller og endring

På lik linje med Bourdieu sier Stryker at individets plassering i den sosial strukturen gir eller hindrer muligheter for tilgang til ressurser og handlingsmuligheter. Og at det er igjennom denne forankringen i den sosial strukturen, som forbinder individet til noen og skiller de fra andre individ (som også er navngitt og lokalisert i den sosial strukturen). Strykers ”commitment” begrep knytter individene til bestemte plasseringer i den sosiale strukturen og til bestemte relasjoner, posisjoner og roller. Samtidig som ”commitment” begrepet er med på å ordne de mangfoldige identitetene knyttet til bestemte relasjoner, posisjoner og roller i den sosial strukturen ordnet i et identitets hierarki. På den måten blir også Strykers individ bærere av strukturen som disposisjoner og kognitive handlingsmønstre slik som vi ser i Bourdieus habitus begrep. Men der Bourdieu ser forankringen av den sosiale strukturen i habitus som en medvirkende og viktig faktor til å opprettholde sosiale hierarki (Bourdieu 1995; Bourdieu & Wacquante 1995) viser Stryker en mulighet for å endre de sosiale hierarkiene gjennom mulighet for ”role-making” og oppmyking/oppløsning av strukturer (Stryker, Owens & White 2000).

3.4 Symbolsk makt og legitimering av praksis

En kritikk som er rettet mot symbolsk interaksjonisme er at de ikke håndterer maktproblematikken knyttet til et individs makt ovenfor et annet, og den sammen kritikken kan rettes mot Strykers sosial strukturelle versjon. Selv om makt begrepet i betydningen av et individs makt over et annet ikke er utviklet i Strykers teori, ligger makten implisert i begrepet om rolleforbindelser. I betydning av mening og forventninger tilhørende de ulike rollene som er i forbindelse med hverandre, av de ulike ressursene som er tilgjengelig for individ i forbindelse med bestemte posisjoner og som rollene tillater eller muliggjør maktbruk (Stryker & Serpe 1982). Makt er også implisitt i graden av åpenhet og lukkethet i strukturene der disse rollene er innvevd, noe som i sin tur gir mulighet for mer eller mindre grad av ”role-making” og meningsfortolkning, knyttet til ressurser og forventninger. Det som gjør strukturene mer lukket er makten og ressursene som enkelte posisjoner har til å kontrollere og tvinge frem definisjoner og meninger (Stryker 2008).

Selv om maktbegrepet ligger implisitt i Strykers rammeverk er maktbegrepet hos Bourdieu mye mer uttalt og gjennomarbeidet. Bourdieus begrep om symbolsk makt/- vold kan beskrives som ”myk” og ”usynlig” og som en subtil form for makt (Bourdieu 1996, 1998).

Symbolsk makt er den usynlige makten som bare kan utøves med delaktighet av de som ikke vet at de ligger under for den, eller endog ikke vet at de utøver den (Bourdieu 1996:38). Symbolsk vold gjør grovt sett det samme som fysisk vold men forskjellen er her at en får den undertryktes godkjennelse i utøvelse av denne makten. Den dominansen er således så forankret i vår underbevissthet og nedfelt i vår habitus og kognitive skjema for praksis at vi ikke lenger legger merke til den, men tar det som sagt som en selvfølge helt i tråd med våre forventninger til hvordan det skal være uten at vi stiller videre spørsmålstegn ved dominansrelasjonen. Dette forklarer Bourdieu med at vi i vårt dagligliv tar for gitt en segregering og ser på den som det normale og naturlig (Bourdieu 1998). Det er avgjørende å forstå at den symbolske volden institueres ved hjelp av den tilslutningen den dominerte ikke kan unngå å gi den dominerende og blir av Bourdieu (2000) definert som; (...) *de verbale eller ikke-verbale tegn*” som betegner den symbolske dominante stilling (mannens, den adelige, sjefens stilling osv.) som kun kan forstås av folk som har lært *koden* (Bourdieu 2000:44). Den symbolske makten foregår altså først og fremst gjennom symbolsk interaksjon gjennom språket og andre symbolske gester, som kroppsspråk. Den symbolske interaksjonen i form av koder, er tegn på en potensiell makthandling da ikke alle er mester over språket på samme måte innenfor gitte felt. Den som blir dominert blir snakket til på en ”ovenfra og ned” måte og er samtidig ubevisst med på å aksepterer at det fins en slik over-/ underordning, siden de har internalisert denne lagdelingen gjennom habitus. De dominerte har ikke samme mulighet til å utøve symbolsk makt ovenfor den som kan kodene og som disponerer disse kodene gjennom symbolsk interaksjon gjennom sin posisjon i feltet. Det er forskjellen som er maktens base; makten er alltid relasjonell selv om den er vanskelig å få øye på gjennom praksis, og i den grad det er snakk om jevnbyrdige (som parter i meglingen og lekfolk) er det alltid en målestokk i bruk likevel. Legitimering og reproduksjon av disse praksisene blir det da den som er i en underordnet posisjon og som er utsatt for denne typen symbolsk vold ikke tar til motmæle. De er da selv med på å reproducere og opprettholde denne over-/underordningen (Bourdieu 1996 [1994], 2000 [1998], 2007).

Den symbolske makten fungerer gjennom en form for kreditt. Den tillitt eller tro som forutsettes fra de som underkaster seg den, innrømmes nettopp fordi de [...] er tilbøyelig til å innrømme kreditt i form av tillit og tiltro til dette feltet. Den dominerende er den som i denne strukturen okkuperer en plass hvor strukturen virker til hans fordel (Bourdieu 2007:15).

3.5 Institusjonaliseringsprosess og roller

Selv om Berger og Luckmanns (2004) opprinnelig ser på konstruksjonen av individ og samfunn gjennom institusjonaliseringsprosesser vil jeg argumentere for at den er anvendelig til å se på meglerrollen og Konfliktrådets som institusjon. Jeg anvender den dialektiske institusjonaliseringsprosessen analytisk, men vektlegger Strykers ”role-making” begrep og en friere handelende aktør i min analyse.

Berger og Luckmann (2004([1966])) forklarer institusjonalisering som en dialektisk prosess. Der aktørene selv er med på å skape de sosiale institusjonene og at institusjonene virker tilbake på aktørene gjennom de institusjonaliserte lover og regler for samhandling og aktivitet mellom individ, grupper og organisasjoner. Berger og Luckmann tilskriver rollebegrepet i sin ”sosialkonstruksjonistiske” teori til Mead, og da først og fremst med henblikk på at en spiller roller og tar andres roller gjennom en institusjonaliseringsprosess (Berger & Luckmann [1966] 2004). Rollene blir overført av sosialiseringsagenter (sekundærsosialisering) tilknyttet den aktuelle institusjonen på en slik måte at nykommere til feltet/institusjonen gjennomgår en opplæring i hvordan rollen skal utføres og bli forstått i forhold til andre roller og institusjoner innenfor den aktuelle strukturen/feltet. Disse sosialiseringsagentene er ofte eksperter på området der kunnskapen blir overført og en kan kort forklare det med at det foregår en ”mester/lærling” overføring, der en gjennom ”rollespill” tar den andres rolle og internalisere den som en del av sin egen identitet og selvforståelse. Berger og Luckmann understreker betydningen av å analysere roller med følgende utsagn;

Analysen av roller er av spesiell betydning for kunnskapssosiologien fordi den avdekker formidlingen mellom makroskopiske betydningsuniversene som er objektivt i et samfunn og hvordan disse universene blir subjektivt virkelig for individene (Berger & Luckmann 2004 [1966])

Den internaliserte rollen innebærer at individet blir ”bærere” av institusjonenes normer, regler og verdier og innehaveren av rollen blir av sine omgivelser også oppfattet som representant for den institusjonen han/hun er en del av. Denne representasjonen foregår gjennom individets eksternalisering av den internaliserte rollen og denne eksternaliseringen blir igjen knyttet opp i mot en rolleforventning knyttet til den aktuelle rollen. Det at individet er bærer og utfører av institusjonens normer, regler og verdier gjennom sin representasjon av institusjonen, peker på en sterkt identifisering og forpliktelse med institusjonen og viser tilbake på i hvilken grad individet har tatt rollen og spiller rollen som blir forventet av han/henne. Prosessen der den menneskelige aktivitetens eksternaliserte produkt får karakter av objektivitet, kaller Berger og

Luckmann objektivisering: *"Den institusjonelle verden er objektivert menneskelig aktivitet, og det gjelder alle institusjoner"* (Berger & Luckmann [1966] 2004:75).

3.5.1 Rolletaking og eksternaliseringsprosess

Den mangedoblingen av spesifikke oppgaver i et mangfoldig og kompleks samfunn krever standardiserte løsninger som er lette å lære og overføre. Disse på sin side krever spesialkunnskap om bestemte situasjoner og relasjoner mellom de mål og midler som situasjonen er sosial definer ut fra. Det vil altså dukk opp spesialister og hver av dem må vite alt det som blir vurdert som nødvendig for at han skal utføre sin bestemte oppgave (Berger & Luckmann 2004:90[1966]).

Denne fremstillingen av spesialister og standardiserte løsninger peker tilbake på deres forståelse av kunnskapsoverføring som rolletaking og rollespill, og de griper ikke med denne fremstillingen kompleksiteten i den dialektiske prosessen som de selv fremlegger, selv om de anerkjenner et kompleks samfunn, så anerkjenner de ikke kompleksiteten i rollebegrepet. Som sagt tidligere er Berger og Luckmann sterkt influert av Mead og symbolsk interaksjonisme, så når jeg påpeker "mangler" med Berger og Luckmanns rollebegrep så blir min kritikk også en kritikk av Meads rolleteori (1934) (jmf. Strykers forståelse). Mead fokuserte på rollen som symbolske system spilt, i konstruksjonen av både det menneskelige og det sosiale.

Meaning is created in interaction as gestures, particularly vocal gestures (language) , call out the same response in self as in other; and self arises in interactions as individuals "takes on the attitudes of the other" in arriving at a self-conception (Mead 1934).

En lignende kritikk knytter seg til eksternaliseringsprosessen til Berger & Luckmann, der William Lafferty (1977) peker på at Berger og Luckmanns eksternaliseringsprosess etterlater et inntrykk av at det frie mennesket skaper verden gjennom å kun godta, i betydningen av å bare internalisere den verden som alle andre allerede har gjort til sin verden (i betydning av objektivisering) (William Lafferty i Pål Veidens innledning i Berger & Luckmann 1966). Pål Veiden presenterer også Ivar Frønes (1995) sin kritikk som kan forstås i samme retning, der Frønes fremholder at forfatterne ikke skiller klart mellom det handlende subjektet og det som fremstår subjektivt for den enkelte (Berger & Luckmann 2004:15[1966]). Disse kritikkene kan igjen belyse Strykers sosial strukturelle symbolske interaksjonisme og hans "role-making" begrep, i den forstand at han betrakter individet som handlende subjekt gjennom at individet selv er med å skape og tolke sine egne roller og at en ikke kun "tar" andres roller

(avhengig av hvor løs eller fast strukturen er). Stryker (1980) knytter også roller til identitet men ikke på en sånn ”statisk” måte slik Berger og Luckmann gjør (2004).

3.5.2 Makt og sosial kontroll

I den grad Berger og Luckmann belyser makt i sin sosialkonstruksjonistiske teori, knytter det seg i stor grad til sosial kontroll nedfelt i individene gjennom internaliseringsprosessen (internalisering), og gjenoppretting av sosial orden om aktørene ikke handler i tråd med institusjonens forventninger og i tråd med den rollen de er tildelt. I den grad aktøren går utenfor sin rolle og handler ut fra egne interesser og ikke institusjonen blir de møtt med straff og sanksjoner av ulik karakter. Disse sanksjonene og straffen virker så tilbake på institusjonen ved at nye regler og kontrollsystemer blir nedfelt i institusjonens prosedyrer og regelverk som i sin tur virker tilbake på aktøren (Scott 2001).

3.5.3 Institusjonalisering og legitimering som menneskelige produkt

Legitimering som prosess beskriver Berger og Luckmann som andre ordens objektivisering av betydninger. Legitimeringens funksjon er å gjøre objektiviseringene ”av første orden” som er blitt institusjonalisert, objektivt tilgjengelige og subjektivt sannsynlige. Institusjoner og symbolske universer legitimeres av levende individer som har konkrete sosiale lokaliseringer og konkrete sosial interesser. Det som Berger og Luckmann presiserer som sosiologisk viktig er at alle institusjoner og alle legitimeringer er menneskelige produkter; *deres eksistens er basert på konkrete individers liv, og atskilt fra disse livene har de ingen empirisk status* (Berger & Luckmann 2004:134 [1966]). Individene utfører separate institusjonaliserende handlinger innenfor sammenhengen av sin biografi. Denne biografien er en reflektert helhet der separate handlinger ikke oppfattes som isolerte hendelser, men som beslektede deler av et subjektivt betydningsfullt univers, der betydningene ikke er spesifikke for individet men er sosialt fordelt og formulert. Bare gjennom denne omveien til felles betydningsuniverser kommer vi frem til behovet for institusjonell integrasjon (Berger & Luckmann 2004[1966]). Selv om Berger og Luckmann opprinnelig ser på konstruksjonen av individ og samfunn gjennom institusjonaliseringsprosesser vil jeg argumentere for at den er anvendelig til å se på

meglerrollen og Konfliktrådets som institusjon. Jeg anvender den dialektiske institusjonaliseringsprosessen analytisk, men vektlegger Strykers ”role-making” begrep og en friere handelende aktør i min analyse (jmf. fremstillingen ovenfor).

3.6 ”Remedial work” og dyadisk unnskyldningsprosess

Goffman påpeker at det ofte er to prosesser som foregår i ”remedial work”. Den ene er skadeerstatning der offeret får en eller annen form for kompensasjon. Den andre er rituell, der den anklagede utfører et ritual som viser at han eller hun anerkjenner brudd på de sosiale reglene, normene og verdiene, og innretter seg etter eller aksepterer den sosiale orden (Goffman 2010:109-115 [1971]).

By focusing on “remedial work” the goal of the accused is to transform or reposition the “meaning” of the act of wrongdoing – in an attempt to re-position an act that at first seems offensive into a socially acceptable one (ibid: 109)

Erving Goffman (2010[1971]) beskriver ulike ”remedial strategies” som den anklagede benytter seg av, der den anklagede enten kommer med *en forklaring*, *en unnskyldning* eller *forsvare/rettferdiggjøre sine handlinger*.

Forklaringsstrategien kan inneholde forklaringer som å nekte at hendelsen har skjedd, eller å innrømme at den har skjedd, men at den anklagede ikke er ansvarlig for eller ikke kunne forutsi det negative utfallet av hendelsen. Den andre ”remedial” strategien består av en unnskyldning, der den anklagede deler seg i to deler: den skyldige siden og den siden som *”stand back and sympathizes with the blame giving, and by implication, is worthy of being brought back into the fold”*. Den siste strategien er der den anklagede kan forsvare sine handlinger med at offeret utfordret den anklagede før hendelsen, og er derfor delvis skyld i eller har helt skyld i utfallet ved å fremprovosere det. Han påpeker at det ofte er to prosesser som foregår i ”remedial work”. Den ene er skadeerstatning der offeret får en eller annen form for kompensasjon. Den andre er rituell, der den anklagede utfører et ritual som viser at han eller hun anerkjenner brudd på de sosiale reglene, normene og verdiene, og innretter seg etter eller aksepterer den sosiale orden (Goffman 2010:109-11[1971]).

I motsetning til Goffmann forklarer Tavuchis unnskyldning ikke som en strategi fra overgriperens side, men vektlegger at en unnskyldningsprosess er en dyadisk interaksjon

mellom overgriper og offer, der anger og tilgivelse står sentralt. Unnskyldningen handler ikke bare om reparasjon av overtredelser av lover og regler men den avdekker kjernen av menneskelige relasjoner (Tavuchis 1991). Tavuchis går lenger enn Goffmans (2010 [1971]) enkeltperson fokus og ser på det relasjonelle i unnskyldningen og påpeker at unnskyldning ikke er en enkelt handling fra en person, men ”a delicate sequence of events between persons” der som kan lede til tilgivelse og forsoning.⁹ I tillegg knytter han også en følelsesmessig dimensjon til det å si unnskyld. Det er ikke nok at man kun sier at man er lei seg, man må føle at man er lei seg også.

Apology is set part from excuses, defenses, justifications, and accounts, which cover and hide the self, shift responsibility away from self, distance persons from each other, and undermine the bond. Apology involves risks and self exposure, one takes responsibility for one`s actions; apology leaves open the possibility of repair and solidarity, a prelude to reunion (Tavuchis 1991:32)

Det er altså vesentlig for oppretting og forsoning at en ikke bare sier unnskyld for sine handlinger, men at unnskyldningen er ektefølt og blir oppfattet slik av den som mottar unnskyldningen. Da er det også vesentlig at den som sier unnskyld mener det og føler det.

3.7 Meglingsmetoder

Meglingsmodeller og metoder er ikke universelle, og for å forstå enhver metode må en se på antagelser om prosessen, meglers rolle og meglingens hensikt og mål. En definisjon av tradisjonell og klassisk forståelse av megling finner jeg hos Moore som sier:

Mediation is an extention or elaboration of the negotiation process that involves the intervention of an acceptable third party who has limited or no authoritative decision-making power (Moore 1996:8).

Den tredje parten bistår de som er i konflikt til å komme frem til en akseptabel avtale som begge kan enes om og ikke nødvendigvis en løsning som begge parter kan enes om.

Ulike mål med meglingen kommer tydelig frem i tre typer megling; den vestlige modellen mot de nyere modellene; transformativ meglingsmodell og den narrative meglingsmodellen.

⁹ For videre utdypning av unnskyldning, se for eksempel; Barkan og Karn 2006; Lazare 2004

3.7.1 Den vestlige meglingsmodellen

Den dominante modellen for vestlig praksis plasserer megleren i en ”utenfor –nøytral rolle” i motsetning til en ”innenfor- parts rolle”. Denne modellen er grunnlagt på en antagelse om at megler er en nøytral tilrettelegger som fokuserer på prosessen og plasserer konflikten og de ulike aspektene ved konfliktløsningen på partene selv (Kriesberg 2007). Prosessen er konfidensiell og frivillig og kan bli stoppet på ethvert tidspunkt av en av partene eller av megler. Prosessen skal hjelpe partene til å reparere relasjoner, kommunisere mer tydelig, forstå sine egne interesser og behov og komme med kreative løsninger på sine problem. Prosessen begynner stort sett med at megleren intervjuer hver av partene i formøter. Megleren avtaler så meglingsmøtet, avklarer deres rolle, setter noen grunnregler for møtet og leder møtet slik at partene kan få fortelle sin historie om konflikten eller hendelsen. Megleren hjelper partene med å få klarhet i problemene og hjelper til med en felles problemløsning og konkluderer ved å skrive ned en felles avtale som partene skal overholde. (ibid).

Megleren skal være upartisk og skal ikke ta side i konflikten og blir referert til som nøytral og som en tredjepart. Megleren skal ikke komme med forslag til løsning, men de skal opptre som ledere av en prosess. Målet for denne vestlige modellen er å hjelpe partene til å engasjere seg i en problem løsende prosess for å få i stand en formell avtale.

3.7.2 Den transformative modellen

Tilhengere av den transformative modellen utfordrer denne modellen (Bush og Folger 2005 [1994]) med sitt hovedmål som er myndiggjøring (empowerment) for begge parter og (recognition) av verdien i partenes relasjon (Folger & Saul 2007) For denne praksisen kommer den problem- /avtalefokuseret løsningen til kort fordi den ikke legger til rette for partene til å utvikle nye relasjonelle forbindelser. Den problem løsende modellen måler suksess ut fra om partene kommer frem til en avtale, mens den transformative modellen myndiggjør partene og gjør dem i stand til å få forståelse for hverandres situasjon uten å ta hensyn til å nå frem til enighet eller avtale. Bush og Folger (ibid.) identifiserer ulike dimensjoner av transformasjon i transformativ megling; personlig, relasjonell og strukturell. Den personlige dimensjonen omfatter den emosjonelle, perseptuelle og spirituelle påvirkningen av individene som er involvert. Den relasjonelle dimensjonen omfatter

kommunikasjonen og individenes interaktive mønster. Den strukturelle dimensjonen inneholder de underliggende årsakene, mønster og endringer i deres sosiale system, inkludert basis menneskelige behov og ressurser.

3.7.3 Den narrative modellen

Narrative meglere forsøker å "tracking non-problembound interaction" basert på en antagelse om at folk som er i konflikt med hverandre har sannsynligvis erfaringer med hverandre som ikke var fullstendig overskygget av den pågående konflikten. Det er viktig for megler å få tak i eller kjennskap til disse historiene og ikke ha fokus på hendelsen og konflikten (Winslade og Monk 2000). Megler griper fatt i fortellinger som handler om når ting var bra mellom partene og megler "coauthor a non-problem-bound narrative" som et utviklende steg til løsningen på problemet "a solution-bound narrative" (ibid:10). Bruk av narrativmetaforen i megling er sterkt influert av den postmoderne filosofiske bevegelsen som vektlegger den enorme variasjonen i hvordan folk lever deres liv i tråd med den ulike diskursive konteksten som omgir dem (Winslade og Monk 2000:41).

Det er av den grunn også en stor forskjell på hvordan vi lager mening i våre liv og som et resultat av denne ulikheten i mening, vil fra tid til annen skape konflikt inn i det enkelte mennesket eller mellom mennesker. Og fra et narrativt perspektiv blir da konflikt forstått som utenfra og inn, som et nesten uunngåelig bi-produkt av ulikhet, og ikke som et uttrykk for personlige behov og interesser (ibid.) Og fra et narrativt perspektiv er konflikt vanlig fordi folk ikke har direkte tilgang til sannheten og fakta om noen situasjoner. Dekonstruksjon i megling er å skape ny mening i en disputt der eksisterende meninger har blitt "stale and stuck" (ibid.43), ved at megler tar en naiv posisjon og stiller spørsmål som kan avdekke, ikke så mye dybden i konflikten, men om tydelige og vanlige aspekt ved konflikten (Winslade & Monk 2000).

Mens meglere i narrativ megling fremstår som "naiv", terapeutisk og kreativ som skal dekonstruere partenes fortellinger og meninger, skal megler i den transformative modellen holde seg i bakgrunnen og kun lede prosessen mot "empowerment og recognition" mellom partene og ikke fokusere på utfallet av meglingen. På linje med transformativ meglingsteori (Busch & Folger 2005 [1994]; Folger & Saul 2007) kritiserer narrativ meglingsteori den

tradisjonelle vestlige problem løsende modellens fokus på formelle avtaler (Winslade & Monk 2000).

4. Metode

4.1 Innledning

Denne oppgaven er en multippel case studie, basert på fem saker som ble meglet i Konfliktrådet i fire kommuner på Vestlandet. Datainnsamlingen foregikk vinteren 2009-våren 2010. Hver sak som ble meglet ble betraktet som et case der jeg foretok en replikasjon av casene, med samme fremgangsmåte og metode (Yin 2009). Casene er valgt ut blant de sakene som representerte hovedtyngden av typer saker i Konfliktrådet, og for å få til en replikasjon av casene, inkluderte jeg ikke meglingsmøter som kunne skille seg for mye ut som stormøtemegling eller familiemegling.¹⁰

I dette kapittelet vil jeg først presentere valg av multippel case replikasjonsdesign som metode og begrunne hvorfor jeg har valgt denne metoden i min studie av konfliktmegling slik den forekommer i Konfliktrådet, deretter vil jeg beskrive tilgangen til feltet og beskrivelse av informantene. Jeg vil så redegjøre for observasjon og observasjonsnotat, intervju og intervjusituasjon. Videre vil jeg beskrive analyseprosessen og min tilnærming til problemstillingene, reflektere over styrker og svakheter i det metodiske opplegg og avslutningsvis kort forklare de etiske hensyn og - betraktninger som er gjort underveis i forskningsprosessen.

4.2 Multiple case studie - forskningsdesign og – prosess

Case studier har blitt mer og mer anerkjent som forskningsmetode de senere årene (Yin 2009) og metoden er spesielt egnet til å forstå kompleksiteten i sosiale fenomen (Flyveberg 2004; Ragin & Becker 1992). Multippel case studie er *en* type case studie men det finnes et utall varianter og typer av case studier (Flyveberg 2004; Ragin & Becker 1992; Yin 2009).

¹⁰ Jmf. Konfliktrådsleder er det er kun få konfliktråd som tilbyr familiemegling.

Alle typer empirisk forskning har en implisitt eller eksplisitt forskningsdesign. I sin mest elementære form er designet den logiske linken mellom de empiriske dataene til studiens forskningsspørsmål, og til studiens konklusjon (Yin 2009). Enkelt forklart kan en si at det er en plan som leder forskeren gjennom prosessen med å samle inn data og analysere og tolke observasjoner. Å ha en klar plan for studien på forskningsdesign-nivå betyr ikke nødvendigvis at man har hatt en klar forhåndsdefinert problemstilling, men at min problemstilling har utviklet seg underveis i prosjektet.

”Caset” i denne studien er ikke Konfliktrådet som institusjon, men den enkelte meglingen jeg har observert som tar form av et eget case. Replikasjonen av casene knytter seg til at fremgangsmåten er lik slik at jeg kan sammenligne de ulike casene, analysere mønster og dra konklusjoner. Jeg tok utgangspunkt i det at jeg ønsket å se hvordan meglernes i konfliktrådet meglet i praksis og hvordan de forklarte det de gjorde. Casene er på et agency- /aktørnivå, men konteksten for casene favner om den sosiale dialektiske konstruksjonen mellom aktør/struktur, derfor er ikke casene begrenset til selve meglingsrommet, men favner også om den sosiale strukturen som konfliktrådet og konfliktrådsmøtene er en del av (Fangen 2004; Flyveberg 2004; Ragin & Becker 1992; Yin 2009). Yin vektlegger fleksibilitet i forskningsdesignet ut i fra funn i forbindelse med datainnsamlingen slik at en kan gå tilbake å endre for eksempel intervjuguide og observasjonsguide etter hvert som det dukker opp interessante tema og funn, slik at disse kan videreføres til neste case for å få de belyst bedre (Yin 2009). Denne fleksibiliteten er et sentralt kjennetegn ved min forskningsprosess også, siden både intervjuguiden og observasjonsguiden ble utvidet etter hvert som interessante tema dukket opp.

Denne oppgavens siktemål er å få kjennskap til hvordan megling foregår i praksis regi av Konfliktrådet, og hvordan samhandlingen mellom megler og partene utspiller seg i meglingsrommet. Med et slikt prosjekt fremstod case studien med sitt omfattende repertoar fra planlegging av studien til analyse og formidling som en metode som kunne belyse forskningsspørsmålet både bredt og dypt. Typisk for en multipel case studie er 4-10 case (Yin, 2009:73) noe jeg tok utgangspunkt i for min planlegging av datainnsamlingen. Jeg hadde en forhåpning om at jeg kunne få tilgang til 6-8 meglinger (case) slik at datamengden kunne være håndterbar i et masterprosjekt. Jeg fikk til slutt tilgang til 5 case.

4.3 Tilgang til feltet og beskrivelse av informantene

Jeg sendte ut brev om datainnsamling til to fylkeskonfliktråd på Vestlandet, (som til sammen administrerer 49 kommuner og ca. 100 meglere) med forespørsel om tilgang til observasjon av megling og intervju av meglere knyttet til deres konfliktråd.¹¹ Jeg fikk tilbake melding om at de stilte seg positivt til datainnsamlingen ut i fra et uttalt ønske fra Politi- og justisdepartementet om forskning på konfliktrådsordningen, så lenge det forskningsetiske var på plass og studien ble godkjent av NSD (Norsk Samfunnsvitenskaplige datatjeneste- Personvernombudet). Prosjektet ble meldt til NSD som godkjente prosjektet og datainnsamlingen ble satt i gang. Et av kriteriene fra NSD med hensyn til personvern var at jeg selv ikke skulle kontakte partene i straffesaker før disse hadde sagt seg villig til å være med på prosjektet. Kontakten med partene skjedde via de meglerne som hadde sagt seg villig til å være med i prosjektet. Meglerne som ønsket å være med på prosjektet tok kontakt med partene i meglingen, informerte om prosjektet og videreformidlet informasjonsbrev og samtykkeerklæring¹².

Jeg fikk imidlertid beskjed fra begge fylkeskontorene om at de hadde veldig mye arbeidspress og at jeg måtte klare meg på egenhånd med min datainnsamling og skaffe meglere til prosjektet, og at deres involvering bestod i å sende ut informasjonsbrev til meglerne pr. e-post.¹³ Av ca. 100 meglere var det kun en megler som meldte seg etter denne forespørselen. Å få kontakt med andre meglere som ønsket å være med på prosjektet har vært et stort problem med hensyn til at det tok lang tid og at veldig få ønsket å stille opp. Jeg måtte tilslutt be konfliktrådesleaderne om å anbefale noen meglere som jeg kunne kontakte selv om denne fremgangsmåten kan være problematisk opp mot hvem mine informanter til slutt ble (Silvermann 2006). Jeg fikk fra den ene konfliktrådslederen en liste med fem personer som var personer som hadde meglet i mange saker og/eller som hadde hatt meglervervet i mange år, altså erfarne meglere. Jeg kontaktet disse fem personene på e-post og telefon for å høre om de hadde noen saker som skulle megles i nær fremtid og som jeg kunne få være med på. Tre av dem var positive til det og jeg fikk datoer for meglingene, og de kontaktet partene for godkjenning av min tilstedeværelse. De var veldig imøtekommende og hyggelige og gjorde det beste for at jeg skulle få den informasjonen jeg trengte. De prøvde også å kontakte

¹¹ Se vedlegg 1

¹² Se vedlegg 3 og 4

¹³ Se vedlegg 2

meglere som de visste hadde saker som skulle megles men det var ingen respons. Jeg sendte e-post til alle meglerne (ca.100 stykker) for å prøve å belyse hvorfor så få av meglerne ville stille opp i studien, men jeg fikk ikke et eneste svar. Konfliktrådsleder forklarte det med at noen hadde med seg nye meglere på opplæring, men det var kun få personer og det forklarer heller ikke hvorfor ingen responderte på e-posten som kunne belyse problematikken med å så få ville være med på prosjektet. Ut i fra intervju med 4 av meglerne som ble mine informanter, svarte de at de andre kanskje var redde for å bli observert og var redde for å bli en del av prosjektet. Pabsdorff et al. (2011) og Eide og Gjertsen (2009) møtte samme problem i sin forskning med tilgang til meglere og meglingsmøter. Alle partene som ble spurt av meglerne om å være med i prosjektet sa umiddelbart ja, bortsett fra en person som ikke ønsket å være med av personlige og familiære grunner.

Antallet parter i meglingene har til sammen vært 12 personer som er direkte involvert i sakene. Av disse partene var tre kvinner og åtte menn. Det har vært 6 verger, alle disse foreldre til mindreårige og det har vært 2 bisittere. En tillitsvalgt/fagforening og en venn. Tre av meglerne var å betrakte som meget erfarne meglere som hadde meglet i 5, 8 og 15 år. En megler hadde meglet i få måneder, en i to år og en i underkant av 3 år. Av de syv meglerne var tre menn og fire kvinner.

4.4 Observasjon

Ut fra hvilken kunnskap jeg var ute etter å oppnå og kvaliteter ved forskningsobjektet var rollen min ikke-deltagende observatør. Noe som innebar at jeg observerer samhandlingen uten at jeg involverer meg i den selv (Fangen 2004; Lofland, Snow, Anderson og Lofland 2006). Ved å prøve å gripe det som foregikk i interaksjonen mellom megler og partene og mellom de ulike partene, var det nødvendig at jeg var tilstede i meglingsrommet for å kunne gripe meningen i det som ble sagt og gjort (kroppsspråket). Kun lydopptak av meglingen uten observasjon og intervju med megler og partene kunne ikke gitt meg muligheten til å foreta gode analyser av hva som skjedde i meglingsrommet, og hvordan meglingen foregikk i praksis.

Et viktig poeng var allikevel at min tilstedeværelse ikke skulle påvirke samhandlingen i selve meglingen, så utover å hilse på partene i meglingen før meglingen og småprate litt med dem og megler før meglingsmøtet, unngikk jeg direkte blikk-kontakt for å unngå at noen skulle

oppleve at jeg direkte deltok i samhandlingen ved for eksempel å smile til vedkommende eller gi annen respons. Jeg gikk ut i fra at det at jeg var til stede i meglingsrommet påvirket samhandlingen (Christensen et.al.1998), men det påvirket ikke utfallet av meglingene. Jeg stilte spørsmål til alle jeg intervjuet, både meglere og partene i meglingen om hvordan de hadde opplevd at jeg var til stede i rommet. De aller fleste sa at de ikke tenkte over at jeg var der, mens en av meglerne sa at hun ”skjerpet” måten hun oppførte seg på i begynnelsen av møtet ved å være mer omstendelig og korrekt under introduksjonen av Konfliktrådet.

Alle parter var kjent med at jeg skulle observere meglingen og de hadde godkjent på forhånd at jeg var til stede. De hadde lest informasjonsbrevet de hadde fått og jeg presenterte meg og gav ytterligere informasjon om min tilstedeværelse før meglingen startet. Jeg informerte om at jeg satte på diktafonen for lydopptak og hvor den ble plassert og jeg presiserte at jeg ville behandle personopplysningene konfidensielt og at de ville bli anonymisert når prosjektet var over (Alver og Øyen, 1998; Fangen 2004; NSD). Selv om partene ut i fra informasjonsbrevet de hadde mottatt visste disse tingene var det viktig at megler introduserte meg og presiserte at det ikke var selve hendelsen for at de møtte i Konfliktrådet som var i min interesse, men samhandlingen i meglingsrommet. Observasjonsguiden¹⁴ ble først og fremst brukt til å få observasjonsdata så likt som mulig fra case til case, samtidig som jeg utvidet observasjonsguiden etter hver observasjon etter hvert som det dukket opp nye interessante tema og funn¹⁵ (Yin 2009).

For å kunne få til en replikasjon av casene knyttet til observasjonene slik multipel case replikasjons design tilsier (ibid.) tok jeg grundige observasjonsnotater fra meglingen mens meglingen pågikk. Jeg registrerte alt fra hvor møtet fant sted, møtelokaler, hvem som var til stede, hvordan de var kledd, hvor de var plassert rundt bordet (skisse med navn) gester og kroppsspråk. Siden jeg hadde lydopptak av meglingen kunne jeg konsentrere meg om ikke bare hva som ble sagt, men hvordan det ble sagt og hvilket kroppsspråk som fulgte i samtalen (Fangen 2004; Fog 1994)¹⁶. Når det var noe som jeg spesielt bet meg merke i så noterte jeg det tydelig ned på en slik måte at det skulle bli lett å koble notatet til lydfilen under analysen. Spesielt gjaldt dette gester og kroppsspråk. Om det ble slått i bordet eller noen hevet stemmen så ble det fanget opp av lydopptakeren og da kunne jeg konsentrere meg om samhandlingen i rommet.

¹⁴ Se vedlegg 6

¹⁵ Jmf. Yin 2009 om casenotater og caserapportering

¹⁶ For mer utfyllende beskrivelse av data ut ifra kroppsspråk se Fog 2009

For å kunne skrive notatene effektivt gav jeg personene i meglingen navn som, megler 1 (M1), megler 2 (M2), part 1 (P1) og part (P2) (a og b). Vergene ble bare kalt mor P1, far P2, og bisitterne der de var to stykker skrev jeg B1 og B2. På den måten var det mye ryddigere og lettere å ta notater og jeg slapp å forholde meg til navn der og da. Samtalen foreløp ofte veldig fort og derfor var det nødvendig å gjøre notatene så korte og konsise som mulig uten at med tanke på at jeg skulle bruke observasjonsnotatene i tillegg til intervjuguiden ¹⁷ i intervjuene med meglerne direkte i etterkant av meglingsmøtet, og i intervju med partene i etterkant. Observasjonsnotatene inngikk som en del av de individuelle case-rapportene (Yin, 2009:171-180)

4.5 Intervju

Forskningsintervjuet bygger på dagliglivets samtaler og er en profesjonell samtale, der det konstrueres kunnskap i interaksjon mellom intervjueren og den intervjuede. Det er som et vekselspill mellom de som vet og det som vites, mellom de som konstruerer kunnskap og kunnskapen som blir konstruert (Kvale og Brinkmann 2009:23). En av de viktigste kildene til informasjon i kvalitativ forskning er intervjuet (Fangen 2004; Kvale og Brinkmann 2009; Silvermann 2006) så jeg vektla å intervju alle partene i meglingen og meglerne med vektla først og fremst på dybdeintervju med megler da det viste seg underveis i prosjektet at de hadde mest å bidra med hensyn til å forklare meglerrollen og meglerpraksisen. Intervjuene med meglerne bar preg av å være en delvis strukturert samtale basert på en tematisk intervjuguide (Kvale og Brinkmann 2009; Fog 1992; Fangen 2004) der spørsmål fra selve observasjon og intervjuguiden inngikk som en kilde til å lede samtalen (Rubin & Rubin 1995). Jeg brukte altså data fra observasjonene til å utlede flere og andre typer data som jeg knyttet til intervjuene i etterkant av meglingen. Intervjuene bestod i all hovedsak av ansikt til ansikt intervju, men jeg har også foretatt intervju pr. e-post og telefonintervju av partene. I tillegg til intervjuene direkte tilknyttet meglingen hadde jeg intervju med konfliktrådsleder ansikt til ansikt i litt over to timer (2.05) og et oppfølgende telefonintervju på nærmere en time (55 min). Hensikten med det første intervjuet med konfliktrådsleder var for å få en bredere forståelse av konfliktrådet generelt og Konfliktrådet som institusjon og del av strafferettspleien. Hensikten med oppfølgingsintervjuet var å få kjennskap til hvordan

¹⁷ Se vedlegg 7

meglerne ble lært opp, hvilken meglingsteori som ble brukt i opplæringen og hvordan konfliktrådet rekrutterte meglere og hvilke ”kriterier” meglerne måtte oppfylle i utøvelsen av meglerrollen i praksis.

Jeg intervjuet meglerne umiddelbart etter at meglingen var over og partene hadde forlatt meglingsrommet. Hensikten med det var å få de umiddelbare reaksjonene og refleksjonene til megler om hvordan hun/han opplevde meglingen og hvordan de forklarte sin meglingspraksis, knyttet til hvordan de beskrev sin egen rolle og hvordan de beskrev partenes rolle opp i mot Konfliktrådets ideologi. På denne måten fikk jeg gripe sammenhengen mellom teori og praksis av meglingen. Jeg fulgte intervjuguide og observasjonsnotatene mine under intervjuene, men la vekt på at intervjuet skulle være en delvis strukturert samtale basert på ulike tema knyttet til meglingen (Kvale og Brinkmann 2009; Yin 2007). Denne formen fungerte svært godt og jeg fikk svar på de spørsmålene jeg hadde uten at intervjuene ble stive eller for formelle. Jeg fikk på den måten også mer klarhet i meglers fortellinger om hvordan de meglet i praksis (meglingsmetode og ideologi) og hvordan de reflekterte rundt meglerrollen. I de to sivile sakene der det var to meglere som meglet samtidig intervjuet jeg begge meglerne samtidig direkte etter meglingsmøtet. Jeg hadde avtalt å intervjuer meglerne hver for seg, men i begge tilfellene syntes meglerne det var greit å bli intervjuet samtidig (slik at de kunne bli ferdig med intervjuet samme kveld). Jeg var i utgangspunktet bekymret for at meglerne i disse situasjonene ikke ville svare utfyllende og fortelle helt ærlig om sine opplevelser av meglingen og meglerrollen, for kanskje å beskytte seg selv og sin ”kollega” (Silvermann 2006), men jeg opplevde tvert imot at meglerne selv gikk i dybden av problemstillingene fra meglingen ved å samtale seg imellom og utvidet på den måten min forståelse for selve meglingsprosessen og deres ulike oppfatninger av både partene i meglingen, selve meglingen og *meglingsmetoden* som ble brukt. I disse samtalene brukte meglerne ofte eksempel fra andre meglinger der de hadde meglet selv, som kunne illustrere ulike poeng, eller de kunne diskutere andre meglers ”meglerstil” slik at jeg også fikk innsikt i meglinger og meglers rolle i saker som jeg ikke selv hadde observert.

I og med at jeg også observerte gester og kroppsspråk under meglingsmøtene så stilte jeg også spørsmål om hva dette kunne være uttrykk for (Fog 1992:201-202). Når for eksempel en megler stoppet en av partenes fortelling ved å løfte hånden med håndflaten mot han, eller ved å snu ansiktet og kroppen bort i fra han mens vedkommende snakket. For det meste var ikke informantene klar over kroppsspråket og reagerte med respons som ”*Gjorde jeg det?*” og ”*Det var jeg ikke klar over*” og avsluttet med, ”*Når du sier det så...* ” da jeg henviste til mine

observasjoner. Det var da veldig tydelig at det foregikk en meningskonstruksjon mellom meg som intervjuer og informantene. Kvale og Brinkmann (2009) peker på at den som spør spørsmål er selv med på den meningskonstruksjonen som foregår mellom intervjuer og den som blir intervjuet. Det oppstod en fortolkning som ikke hadde vært der fra før der meglerne reflekterte over handlinger de kanskje ikke var klar over at de gjorde. Jeg passet på og ikke komme med ledende spørsmål, eller stille for mange ”hvorfors” spørsmål men lot informantene selv forklare hva dette kunne være uttrykk for uten å formidle min tolkning eller for forståelse (Yin 2009:106). På den måten kunne jeg også få innsikt i den tause dimensjonen i meglers praksis (Polanyi 1967; Christensen i Christensen et. al. 1998) og dermed en dypere forståelse for meglerrollen. På den måten fikk jeg også frem ”taus empiri” som bidrog til å utvikle analyseprosessen (Christensen i Christensen et.al.1998: 82).

4.5.2 Telefonintervju

Noen av partene foretrakk å bli intervjuet på telefon fremfor ansikt til ansikt. Ingen av telefonintervjuene ble tatt opp på bånd selv om informantene godtok at jeg kunne gjøre det. Begrunnelsen min for dette var at lydopptak av telefonsamtaler ikke var avklart med NSD og at jeg ikke ville at det skulle virke som et forstyrrende element. Intervjuene tok form av en delvis strukturert samtale (Kvale og Brinkmann 2009), der jeg lot informanten fortelle med egne ord om sin opplevelse og der jeg på samme måte som i ansikt-til-ansikt intervjuene stilte spørsmål ut i fra observasjonsnotater og intervjuguide. Å ikke intervju ansikt til ansikt har sine begrensninger reflekter over forskjellen på disse) med at en ikke kan følge på informantens kroppsspråk som for eksempel tegn på irritasjon eller motvilje. En må kun tolke det som blir sagt og tonefallet det blir sagt i. Allikevel bød det ikke på problem å intervju på denne måten og jeg opplevde at informantene hadde mye de ville fortelle og de var veldig åpne med sine synspunkter, spesielt når det gjelder meglers rolle og Konfliktrådsordningen generelt. Det kan kanskje tyde på at de som ble intervjuet kunne uttale seg mer ”anonymt” ved å samtale over telefon i forhold til ansikt-til-ansikt.

4.5.3 E-post intervju

Noen av intervjuene av partene fra de fem casene ble foretatt på e-post. Det var den måten flere av dem foretrakk å bli kontaktet på, spesielt med hensyn til at de ønsket gå fra meglingslokalet når meglingen var over. I og med at alle meglingene foregikk på ettermiddag/kveldstid måtte en da avtale møte på kafé eller lignende dagen, eller uken etter. Og når meglingene ofte fant sted flere timer fra der jeg bor, var denne løsningen også å foretrekke for meg. Å bruke e-post som intervjumetode viste seg å være nyttig når det gjaldt å få frem informantenes opplevelse og erfaring knyttet til å møte til megling i Konfliktråd. De brukte sine egne ord til å fortelle om sin erfaring i det å møte til megling i Konfliktrådet, men det varierte veldig på hvor lang tid de brukte før de svarte og lengden på svarene. Noe som kan peke tilbake på i hvor stor grad de ønsket å formidle sine erfaringer skriftlig.

Lucy Gibbons (2010) påpeker i sin, artikkel om bruk av e-post intervju, at metoden er nyttig når det gjelder både tidsbruk og kostnader med å reise til alle som skal intervjues. Et annet poeng hun gjør er at denne måten å intervju på produserer allerede transkriberte intervju som gir mer tid til analyse av data. Fremgangsmåten min var at jeg allerede hadde avklart med partene i meglingen at de ville la seg intervju og jeg fikk deres e-post adresse. Jeg skrev derfor de spørsmål jeg hadde ut fra observasjonen av meglingen i første e-post og bad dem fortelle med egne ord, og jo mer de fortalte jo bedre var det for prosjektet. Jeg benyttet meg i første omgang av ”open-ende” spørsmål (Silverman 2006) for å få data om hvordan de opplevde det å møte til megling i konfliktrådet, men for å få mer informasjon angående selve meglingen ut fra min observasjon ble det også nødvendig å stille konkrete spørsmål. Nå utgjorde ikke e-post intervju så stor del av mitt datamateriale, men jeg vil påpeke at det kanskje låg mer av min fortolkning i spørsmålene i e-post intervjuene enn i intervjuene som foregikk ansikt til ansikt direkte etter meglingen, siden jeg intervjuet de fleste partene i hvert case, etter at jeg hadde intervjuet megleren i det aktuelle caset. Et poeng som jeg merket meg angående denne metoden for datainnsamling var at voksne personer svarte mye mer utfyllende på spørsmålene i e-post intervjuene enn det de unge informantene gjorde. Jeg fulgt opp med videre spørsmål der jeg ønsket at informanten utdypet svaret, men for det meste respekterte jeg at det var denne måten informanten ønsket å svare uten at jeg kunne presse for mer informasjon, spesielt med tanke på deres tidsbruk (Gibbons 2010). Selv om intervju pr. e-post har sine fordeler knyttet opp mot tidsbruk går en glipp av de retningene en dialog kan ta og de dataene en kan få ut i fra en mer samtalende stil (Kvale og Brinkmann 2009).

4.6 Analyseprosessen

Problemstillingen for denne studien var ikke klar før jeg startet prosjektet, men jeg hadde under utarbeidelsen av prosjektbeskrivelsen lest meg opp på konflikt – og meglingsteori og funnet at det var mangler i forskningen knyttet til meglers rolle og til dilemma knyttet makt og nøytralitet som var veldig lite belyst både nasjonalt og internasjonalt. Denne litteraturen etterlyste videre forskning på meglers rolle (jmf.innledningskapittelet) så jeg tok utgangspunkt i en ”arbeidstittel” kalt; *”Konfliktløsning, samhandling og makt”*. Etter hver megling skrev jeg ned tanker jeg hadde om meglingen og ting som hadde oppstått før og etter selve meglingen. Hensikten med dette var å skrive ned tanker og ideer når de var friskt i minnet (Fangen 2004; Yin 2009). Fenomen jeg undret meg over eller ting som jeg ønsket å finne mer ut av. Enten ved ytterligere informasjon om caset jeg holdt på med eller til å utvide innholdet i observasjonsguide og intervjuguide før jeg fortsatte på neste case (Yin 2009). Denne praksisen viste seg å være veldig nyttig når det kom til selve analysen av datamaterialet, og viser hvordan ”memoingen” startet analyseprosessen med en gang og hvordan den utviklet seg under hele forskningsprosessen. Jeg gikk da teoriåpent inn i forskningsprosessen og arbeidet induktivt med datamaterialet (Christensen i Christensen et al.1998; Fangen 2004; Glaser & Strauss 1967; Thagaard 2009).

You get from data, topics, and questions on the one side to answers or propositions, on the other, to intensive immersion in the data, allowing your data to interact with your disciplinary and substantive intuition and sensibilities, as the latter is informed by your knowledge of topics and questions. Initially these topics function as guides rather than determinants of your analysis. As you begin with an open-ended and open-minded desire to understand the social situation or settings on its own terms (Lofland et.al. 2006: 198-199)

I samsvar med multipel case studie metodologien, benyttet jeg meg av en ”cross case analysis”, der jeg betraktet hver megling som et individuelt case. Ut fra hver av casene utviklet jeg så en mappe av småkategorier og ord og setninger som vekket interesse og undring for siden å sammenligne disse for å prøve å finne et mønster (Yin 2009:126-174). Jeg gikk fra småkategorier knyttet til hvert av casene til større kategorier ut i fra et bredere/overordnet mønster som dannet seg når jeg sammenlignet data fra alle casene. På den måten fikk jeg frem de samlede funnene på kryss av individuelle case.(ibid.) Denne fremgangsmåten ved å gjenta samme datainnsamlingsmetode (multiple-case, replication design) og analyse metode for fem separate case styrker også funnene fra studien ved sterkere

å underbygge argument og påstander. Ved å gå fra detaljene i vert case til å sette det inn i et bredere mønster gjennom (cross case synthesising) (ibid.) krevde det at jeg gikk igjennom materialet mange ganger og ”utviklet et analytisk blikk” i forhold til det (Coffey & Atkinson 1996). Samtidig som jeg gikk tilbake til de opprinnelige lydfilene fra observasjonene og transkripsjonen for å se om det var viktige moment jeg hadde gått glipp av eller andre detaljer som gav uttrykk for det overordnede mønsteret (Fangen 2004; Yin 2009).

Analyseprosessen har som sagt pågått under hele forskningsprosjektet (Christensen i Christensen et.al.1998, Fangen 2004) helt fra de første ”memoing” notatene etter den første observasjonen og inn i skriveprosessen. Denne analyseprosessen kan beskrives som abduksjon i den forstand at jeg har vekslet mellom en induktiv og deduktiv tilnærming til empirien. Thagaard beskriver abduksjon som en tredje posisjon i forholdet mellom teori og empiri der tyngdepunktet ligger mellom etablert teori og empiribaserte fortolkninger (Thagaard 2009:197). I analyseprosessen gikk jeg fra analyse av datamaterialet fra de fem casene, til teori som kunne belyse mine funn og tilbake igjen til videre analyse av empirien. Problemstillingene utviklet seg underveis i prosessen, men en forståelse av at nøytralitetsbegrepet var et fundament i megling var med i prosjektet fra begynnelsen av. Jeg tok i bruk de teoriene som empirien ”pekte mot”, (en teoriåpenhet) uten at jeg på forhånd hadde bestemt meg for en teori som skulle belyse det jeg skulle studere (Christensen i Christensen et. al 1998).

4.7 Styrker og svakheter ved det metodiske opplegget

Svakheten med prosjekt knytter seg i første omgang til tilgang på case og mangelen på meglere som ønsket å være med i prosjektet. Når det er sagt så satt jeg igjen med veldig mye data fra de fem casene som jeg til slutt fikk, basert på observasjonsnotater, caserapporter, intervjuer og lydopptak. Styrken ved det metodiske opplegget tilskriver jeg multiappel case designet som gav forskningsprosessen tydelige rammer, og ledet analysen gjennom ”cross-case synthesis” (Yin 2009). Videre mener jeg metoden min med å ta lydopptak av meglingsmøtene samtidig som jeg observerte meglingen har bidratt til en bred og dyp analyse av datamaterialet. Å intervju meglerne direkte i etterkant av meglingen bidro også til mye viktig kunnskap som kanskje hadde vært noe forringet og ikke reflektert over på samme måte om intervjuene hadde foregått noen dager senere.

Når det gjelder indre og ytre validitet og generaliserbarhet så knytter dette seg også til denne redegjørelsen, men jeg vil allikevel igjen påpeke styrken i selve forskningsdesignet med replikasjonslogikken på forskningsnivå (Yin 2009) og antall case når det gjelder å forklare det som jeg betrakter som et generelt fenomen/generelle fenomen, på analyse nivå. Både Yin (2009) og Flyveberg (2004) mener at fem case (spesielt knyttet til et multippelt replikasjonsdesign) er tilstrekkelig for å kunne dra slutninger fra analysen og snakke om et generelt fenomen.

4.8 Etiske betraktninger /-hensyn

Helt fra starten av prosjektet stod de etiske betraktninger i høysete (Alver og Øyen 1997; Fangen 2004). Jeg satte meg nøye inn i de etiske retningslinjene fra NSD Personvern (Norsk samfunnsvitenskaplige datatjeneste) knyttet til mitt prosjekt, og tok spesielt hensyn til at noen av informantene var mindreårige, men også på grunn av sensitive personopplysninger som at informantene kunne være siktet i en straffbar handling. I de tilfeller der ungdommer var under 18 år fikk jeg underskrift fra både ungdommen og foresatte på frivillig og informert samtykke¹⁸. Datamaterialet fra prosjektet er behandlet konfidensielt og navn og alder på informantene er oppdiktet. For ytterligere å anonymisere megler og partene i meglingen betegner jeg bare ”kommuner på Vestlandet” og ikke hvilket konfliktråd det aktuelle datamaterialet stammer fra. Jeg har anonymisert personene i prosjektet i henhold til avtalen med NSD, etter at analysen av datamaterialet var ferdig.

5. En deskriptiv introduksjon til de fem casene

Jeg vil i det følgende presentere casene (1-5) hver for seg på en kort men beskrivende måte, slik at leseren kan danne seg et bilde av selve meglingsmøtene før jeg senere går inn i en analyse og tolkning av disse (Fangen 2004). Av de 5 casene jeg observerte hadde tre status som straffesaker og to status som sivile saker. I straffesakene var to kategorisert som naskeri og en kategorisert som legemsfor nærmelse /voldssak. I *sivilsakene* var den ene saken kategorisert som en nabokonflikt og den andre saken kategorisert som konflikt mellom forretningspartnere. Straffesakene var overført fra politi- og påtalemyndighetene, som er den

¹⁸ Se vedlegg 4

største leverandøren av saker til konfliktrådet, mens i begge de sivile sakene hadde den ene av partene i sakene henvendt seg til konfliktrådet etter anbefaling fra polit I begge de sistenevnte sakene forelå det en anmeldelse fra den parten som ble anmodet av politiet til å ta saken til konfliktrådet ¹⁹.

5.1 Matrise – case 1-5

	Case 1: Legemsfornærmelse Straffesak	Case 2: Naskeri i butikk Straffesak	Case 3: Naskeri i butikk Straffesak	Case 4: Nabokonflikt/ Sivilsak	Case 5: Forretningskonflikt/ Innbrudd Sivilsak
Meglingsmøtet	Kommunestyresal. Varighet 2.02.	Kjellerlokale hos ligningskontoret. Varighet 1.03.	Helsestasjon Varighet: 1.19	Konfliktrådets hovedkontor Varighet: 2.21 + formøte 35 min med part 1.	Konfliktrådets hovedkontor Varighet: 1.03.
Intervju med megler(e)	Dybdeintervju med megler Varighet: 1.04.	Dybdeintervju med megler Varighet 1.21.	Dybdeintervju med megler Varighet: 1.23.	Dybdeintervju - 2 meglere Varighet: 1.55.	Dybdeintervju - 2 meglere. Varighet: 1.38.
Intervju med part 1.(klager)	Sendt e. post Ikke respons	Dybdeintervju butikkeier. Varighet: 1.01.	Intervju daglig leder Varighet: 20 min.	E-post intervju og oppfølgings- intervju Lengde: 6 sider	Telefonintervju Varighet: 10 min.
Intervju med part 2.(påklaget)	E. post intervju og oppfølgingsintervju Lengde: 5 sider	I Intervju Varighet: 27 min.	E-post intervju Lengde: 3 sider	Telefonintervju Varighet: 34 min.	Telefonintervju Varighet: 10 min.
Intervju med	Sendt e-post	Jenta ville ikke at mor	E-post intervju	Ikke forespurt	Ikke bisittere eller

¹⁹ I den ene saken hadde ikke politiet formelt mottatt anmeldelsen og ført den i sine register, og i den andre saken var anmeldelsen (saken) allerede henlagt. Så i hvilken grad de kan kategoriser som sivilsaker kan en kanskje sette spørsmålstegn ved.

verge	(til mor og far) ikke respons	skulle intervjues for hun ville ikke påføre henne mer ubehag	med mor Lengde: 4 sider	bisittere	verge tilstede
-------	-------------------------------	--	----------------------------	-----------	----------------

5.1.1 Case 1: Legemsfornærmelse – ”Mobbesak”

Saken er en straffesak oversendt fra politiet der det er tatt ut siktelse mot en mann på 47 år, for legemsfornærmelse mot en 13 år gammel gutt. Han er siktet for å ha slått ned gutten (slik at han måtte på legevakten). Den siktede har vært i avhør hos politiet, mens gutten ikke har det. Gutten, Magnus, med status klager i saken møter med sin mor og sin far som verger, mens påklaget, Roger, møter alene. Partene kjenner hverandre med fornavn men omgås ikke utover tilfeldige møter i lokalsamfunnet. Megler er en mann i 60 årene som har vært megler i Konfliktrådet i 2 år. Han kommer fra en yrkeskarriere som advokat og dommerfullmektig, og har hatt en innflytelsesrik stilling i næringslivet. Meglingsmøte fant sted i en kommunestyre sal i et kommunesenter, et stort rom med store malerier på veggen og opphøyet talerstol ved enden av et veldig stort møtebord. Megler introduserte konfliktrådet og sin egen rolle i meglingen som nøytral tredjepart og oppfordret partene til å fortelle om hva som hadde skjedd forut for den dagen da Magnus ble slått ned. Magnus begynte å fortelle sin historie i samtale med megler og Roger fortalte så sin historie. Magnus fokuserte på selve hendelsen, mens Roger fokuserte på bakgrunnen for hendelsen. Foreldrene ble oppfordret til og ikke si noen ting før partene hadde forklart seg ferdig. Meglingen varte i 2 timer og 3 minutter og munnet ut i en avtale partene imellom, der Roger, Magnus og hans foreldre skrev under. Magnus og hans foreldre trakk seg fra avtalen få dager etter at den var undertegnet. Siktelsen mot Roger ble opprettholdt, men saken ble henlagt av politiet på grunn av bevisets stilling. Siktelsen om legemsfornærmelse vil stå på hans rulleblad.

5.1.2 Case 2: Naskeri av kjole - ”Den lille butikken”

Saken er en straffesak der en jente på 16 år har stjålet en kjole til kr. 350,- i en motebutikk. Jenta ble tatt på fersk gjerning og butikkeier anmeldte forholdet til politiet. Megler er en kvinne i 50 årene som har hatt verv som megler i Konfliktrådet i 8 år. Før dette har hun jobbet administrativt i Konfliktrådet og jobber nå som namsfullmektig på et politikammer. Hun har

meglet mye og blir mye brukt i ulike typer meglinger. Partene er en jente som går på videregående skole (Mona) og den andre parten er en mann i 40 årene (Søby) som er eier av en moteforretning i en storby. Mona har med sin mor som verge i meglingsmøtet og butikkeier har med sin stedatter som også er ansatt i familiebedriften, og som var den som tok jenta i å stjele. Partene har ikke møtt hverandre før jenta ble tatt for butikknaskeri i mannens butikk for fire måneder siden. Meglingsmøtet fant sted i kjelleren på byens ligningskontor der Konfliktrådet leier møtelokaler. Lokalet var et lite møterom med plass til 6-8 personer rundt bordet. Rommet var bart på veggene bortsett fra en tavle til å skrive på. Alle gardinene ble trukket for slik at ingen skulle kunne se inn. Megler vektla konfliktrådets rolle som det nederste trinnet i rettspleien og forklarte at hun skulle være en nøytral part som skulle hjelpe partene til å få snakke sammen, men presiserte at det var partene som var ”eiere av dialogen og eiere av konflikten”. Hun presenterte partene ved navn og forklarte at dette var en straffesak og siden jenta var over 15 år kunne hun få dette forholdet på sitt rulleblad. Avtalen som ble inngått mellom partene ble skissert av butikkeier. Han ville at jenta skulle gjøre opp for seg ved å vaske vinduer, golv og rydde lager i hans butikk noen timer en dag. Jenta sa at hun gikk med på det. Det som ble diskutert var kun tidspunktet det passet for begge parter at jenta kom. Avtalen ble signert av butikkeier, jenta og hennes mor siden Mona var under 18 år. Meglingen varte i 1 time og 3 minutter. Jenta har overholdt avtalen med butikkeier.

5.1.3 Case 3: Naskeri av snus – to gutter, ”Den moraliserende butikklederen”

Saken er en naskerisak der to gutter har stjålet to bokser snus fra en butikk i byen. Partene er Eirik og Jørgen to 14 års gamle ungdomsskoleelever og venner som har status som påklaget, og motparten (klager) er Sverre, en mann i 30 årene, butikkleder i en dagligvarebutikk. Guttene har vær sin sak, men megler har valgt å megle saken sammen siden det er samme forhold det gjelder. Megler er en kvinne i 50 årene som har meglet i 3 år og som er utdannet terapeut. Hun er en erfaren megler som har meglet i mange saker inkludert stormøtemeglinger. Meglingen foregår på helsestasjonen i byen, med bleiereklame på veggene. Eirik har med seg sin far og mor som verger og Jørgen har med seg sin far som verge. Partene sitter på hver sin side av møtebordet, fem personer på påklaget side og en person på klagers side. Megler introduserer partene ved å lese opp fra saksdokumentene og legger vekt på at det er en straffesak. Avtalen går ut på at butikkleder krever kr.750,- fra hver av guttene og setter som betingelse at foreldrene ikke skal betale beløpet. Han sier de får

jobbe for pengene eller betale av konfirmasjonspengene sine. Guttene og foreldrene skriver under på avtalen og meglingen er over. Meglingen varte i 1 time og 19 minutter. Guttene har betalt og gjort opp for seg og de ønskes velkommen tilbake til butikksenteret.

5.1.4 Case 4: Nabokonflikt – ”Gamle hyttevenner”

Saken har status som en sivilsak i Konfliktrådet. Konflikten bunner i en nabokonflikt der to gode hyttenaboer er uenig om grenser og gjerder. Den ene parten har satt opp et nytt gjerde som den andre naboen har fjernet og satt opp igjen ett annet sted på tomten. Når saken ble forsøkt meglet i konfliktrådet var det 4-5 måneder siden konflikten hadde startet og saken var forsøkt anmeldt. Politiet tok ikke imot anmeldelsen fra Ingrid, men ønsket at hun skulle bringe saken inn for Konfliktrådet, noe som hun gjorde. Parten som brakte den inn blir registrert som klager og den andre parten blir automatisk registrert som påklaget i konfliktrådets prosedyrer, selv om det er en sivil sak. Partene var en enslig kvinne på 70 år (Ingrid) som hadde med seg en mannlig venn i 60 årene som bisitter. Den andre parten var et samboerpar i 50 årene (Agnes og Per) som hadde med seg kvinnens tillitsvalgt fra arbeidsplassen, en mann i 60 årene, som bisitter. Denne mannen presenterte seg som en som var veldig interessert i konfliktløsning og ønsket å se hvordan de drev megling i Konfliktrådet, mens den andre bisitteren presiserte at han var en venn som ville holde seg i bakgrunnen, men som ville være en støtte for Ingrid. I denne saken var det to meglere (noe som er vanlig ved dette regionskontoret). Hovedmegler var en kvinne i 30 årene som kun hadde meglet i tre saker før var hovedmegler. Hun jobbet til vanlig i fengselsvesenet. Bimegler var en mann i 40 årene som hadde meglet i 3 år og som til vanlig jobbet i sosialomsorgen i byen og er utdannet innen økonomi. I denne saken hadde meglerne et formøte med Ingrid og hennes bisitter på 35 minutter før den andre parten kom. Agnes og Per hadde fått tilbud om eget formøte men hadde takket nei. Meglerne gav opp i å finne en løsning i saken og bad bisitterne om å komme med sine innspill og forslag til løsning. Det som så ut til å gå mot en avtale snudde på få sekunder og samboerparet Agnes og Per gikk fra meglingsmøtet i fullt sinne når meglingen hadde vart i over to timer. De uttalte at de aldri ville ha noe med den andre parten å gjøre, og begge partene sa at de ikke ville benytte Konfliktrådet som ”konfliktløser” igjen. Agnes og Per har solgt hytten sin og Ingrid har satt opp igjen gjerdet for egen regning, og fått nye hyttenaboer.

5.1.5 Case 5: Businesspartnere og bestevenner

Saken har status som en sivil sak der en av partene i en forretningskonsept (Roald) har anmeldt den andre parten for innbrudd i forretningslokaler og for tyveri av verdifullt datautstyr m.m. Politiet har tatt imot anmeldelsen men har anbefalt at han tok kontakt med Konfliktrådet for å prøve å få til en løsning i saken, noe som ble gjort. Partene er to menn i førtiårene, Roald og Johann, som har vært bestevenner og som nå ikke snakker sammen på grunn av konflikten som har oppstått dem imellom. Det er to meglere i saken. Hovedmegler er en kvinne i 40 årene som har meglet i 15 år, og som til daglig jobber som advokat i næringslivet. Bimegler er en mannlig masterstudent i tyve årene. Han har hatt verv i Konfliktrådet i tre år. Hele meglingen ble styrt av hovedmegler og bimegler sa ikke et eneste ord under hele meglingen. Hovedmegler vektla i sin introduksjon til møtet at det var frivillig å være i Konfliktrådet og at partene kunne avslutte meglingen når en måtte ønske det, eller be om en ny megling om de mente de hadde behov for det. Meglingen varte i 1 time og 3 minutter og ble avbrutt av megler med den begrunnelse at hun mente det så ut som om partene ikke kunne komme noen vei videre i meglingen. Roald gikk fra meglingen i sinne og sa at han ikke forstod hvorfor han i hele tatt hadde gått med på å sende saken til Konfliktrådet. Johann hadde fått henleggelsesbrev fra politiet i posten før han møtte til megling og var ikke sikker på hvorfor han skulle møte til megling og hva Konfliktrådet var. Johann politianmeldte Roald etter meglingen for økonomiske forhold.

6.0 Konfliktrådsmegling - institusjonalisering og legitimering

Meglerne jeg møtte i Konfliktrådet var dedikerte meglere som kom fra ulike posisjoner i samfunnet men felles for dem var at de var høyt utdannet og hadde et yrke ved siden av meglingsvervet (bortsett fra en som var førtidspensjonist, og en som var masterstudent). De var svært ideologiske i sin fremstilling av hvorfor de hadde valgt å bli meglere; at de ønsket å gjøre noe samfunnsnyttig og at de ønsket å gi noe tilbake til samfunnet. Videre gav flere meglere uttrykk for at de ville hjelpe folk i konflikt og vanskelige livssituasjoner, men de fortalte også hvor mye de gav dem rent personlig å være megler. De var stolt over å være megler i Konfliktrådet, og det å kunne føre partene frem til en avtale var noe som de personlig

satte pris på og tok noe av æren for. Men de fleste jeg snakket med gav også uttrykk for hvor slitne og trøtte de var. De forklarte det med at de hadde familie, barn og jobb ved siden av og opplevde et veldig tidspress,²⁰ men også det at de ikke følte seg verdsatt av konfliktrådet, verken personlig, faglig utviklende eller økonomisk.²¹ De opplevde ikke å være del av et kollegialt felt og de hadde lite kontakt med konfliktrådet utover sakene de fikk tilsendt. De gav uttrykk for at de følte seg alene og i periferien av konfliktrådet. Flere ønsket å slutte som megler i konfliktrådet på grunn av disse forholdene, men på spørsmål om de kunne tenke seg å jobbe som konfliktmegler full tid (om det hadde vært mulighet for det), så svarte 6 av 7 at de ville det om de var i ordnede arbeids- og lønnsforhold. Alle meglerne gav uttrykk for at de var veldig misfornøyd med at de kun fikk en lønn på kr. 130,- i timen. En av meglerne kalte lønnen en "hån mot meglerne" og meglerne vektla at all tiden som ble brukt til meglingsprosessene gikk utover deres daglige arbeid. Men de poengterte at det ikke var for pengene de hadde tatt vervet i utgangspunktet.²²

6.1 Offentlig tillitsverv versus et arbeidsforhold

Meglerne beskrev meglings situasjoner fra tidligere erfaringer i Konfliktrådet, der de hadde meglet sammen med meglere som de anså som uegnet for meglervervet, men at det ikke ble gjort noe for å "sparke" disse meglerne fra Konfliktrådets side, selv om det kom inn klager fra partene i meglingen som ikke hadde opplevd megler som den upartiske og nøytrale tredjepersonen som de var blitt forespeilet. Da jeg drøftet dette med Konfliktrådsleder var det tydelig at det ikke fantes en kvalitetssikring av meglernes utøvelse av meglerrollen utover "ansettelsesprosessen" og den første opplæringen, og at de ikke hadde skikkelige rutiner knyttet til hvordan de skulle håndtere situasjoner der megler ikke var egnet for vervet. Konfliktrådsleder gav uttrykk for at dette var problematisk og et vanskelig tema, og sa at den eneste måten de hadde til å "kvittet seg med" meglere var hvis megler ikke brukte tiden sin på Konfliktrådet og ikke kunne følge opp ulike frister og innkallinger av partene. I et slikt tilfelle var en megler "snakket ut av vervet" ved at han hadde for mye å gjøre og ikke kunne oppfylle sine forpliktelser ovenfor Konfliktrådet. I andre tilfeller fikk meglerne som konfliktrådsleder

²⁰ Flere kom rett fra jobb uten å ha spist så de spiste medbrakt mat rett før meglingen begynte eller under intervjuet etterpå.

²¹ En av meglerne ønsket ikke å snakke om Konfliktrådet uten at diktafonen var slått av for han følte ikke han da kunne snakke åpent om enkelte forhold.

²² En av meglerne måtte leie barnevakt når hun meglet, noe som førte til at "vinningen gikk opp i spinningen".

anså som uegnet ikke oversendt saker og ble skviset ut på den måten uten at meglerne fikk noen videre forklaring på det. Den vanligste metoden var at uegnede meglere ble ”silt ut” under det 2 x 2 dagers opplæringsprogrammet. Da ofte på tips fra andre meglere eller kursholdere om at de ikke utviste ”rett meglerånd” i betydning av at de ikke var nøytrale eller fremstod som partiske under opplæringen, eller på andre måter ”ikke passe inn” (jmf. intervju med konfliktrådsleder).

I kommentarutgaven av Konfliktrådsloven tar Morten Holmboe (2004) opp spørsmålet om megleren mot sin vilje kan bli tvunget til å fratre sitt verv før verveperioden er ute, og drøfter i den sammenheng om meglernes forhold til Konfliktrådet skal betraktes om et arbeidsforhold eller et offentlig tillitsverv. Videre skriver han at megleren ikke har krav på at de innkomne sakene fordeles etter en ren rotasjonsordning. Han skriver:

Konfliktrådsleder må kunne velge ut megleren til den enkelte sak ut fra meglers erfaring og kvalifikasjoner sett i forhold til hvor vanskelig saken er. Og når konfliktrådslederen kan ta hensyn i den enkelte sak, må han eller hun også kunne begrense bruken av en bestemt megler ut fra tidligere dårlige erfaringer (ibid.55-56).

Videre sier han at det ”antageligvis” må legges til grunn at megleren oppnevnes til et offentlig tillitsverv, selv om megleren gis godtgjøring og refusjon etter satser fastsatt av departementet og henviser til lovens § 6 som sier:

Som et utgangspunkt må den som er oppnevnt som megler har krav på å bli stående i vervet til perioden er ute. På den annen side kan det oppstå situasjoner der en megler viser seg uskikket til å megle. Det kan tenkes at en megler ikke møter opp til avtalt megling, eller at han eller hun ikke inntar den nøytrale holdningen i møtet som er en forutsetning for ordningen, eller at megler godkjenner avtaler som ikke holder mål i forhold til kravene i lovens § 14 (ibid. 2002:55).

Dette sitatet fra Konfliktrådslovens kommentarutgave viser tydelig at det er en forutsetning at megler skal være nøytral og at Konfliktrådsordningen i seg er en nøytral ordning, noe som også de fleste alternative konfliktløsnings metoder hevder, og som peker tilbake på nøytralitetsbegrepet som tett innvevd i meglingsteori og modeller (jmf. innledning, kap.1). Holmboe tar videre til orde for at det skal kunne gå an å si opp meglere som ikke er egnet for vervet, og sier at det skulle være en uholdbar situasjon om en skulle være avskåret for å utelukke en megler i slike tilfeller (jmf. § 6 og § 14 i Konfliktrådsloven i Holmboe 2004).

I meglingsteori blir det i stor grad tatt høyde for vanskeligheten forbundet med å være en nøytral tredjepart (jmf. kapittel 1) men i Konfliktrådets magasin ”Opp og avgjort” og i annen

informasjon som Konfliktrådet sender ut blir det sagt at megler er en nøytral eller upartisk tredjepart. Jeg har imidlertid funnet to innlegg knyttet til etiske retningslinjer i ”Opp og avgjort” som tar opp problematikken med manipulasjon av partene og at megler kanskje ikke er nøytral.²³

6.2 Konfliktrådets håndtering av nøytralitetsproblematikken

I den senere tid har Konfliktrådet prøvd å adressere nøytralitetsproblemet knyttet opp til etiske retningslinjer (Håndbok for meglere 2007) og et refleksjonsskjema der meglerne blir bedt om å reflektere over sin egen rolle i etterkant av meglingene. (Spesielt når det er to meglere som har meglet sammen skal de samtale om hverandres oppfattelse av hverandres meglingsstil). Arket inneholder refleksjonspunkter om opplevelsen av meglingen, hvilke etiske dilemma de opplevde, hva de syntes var vanskelig i denne saken, hvordan de håndterte dette og hva de gjorde som var av betydning for utviklingen av møtet. Dette skjema skal returneres til konfliktrådet i lag med detaljer om timeforbruk og informasjon om avtale. Meglerne jeg intervjuet hadde benyttet seg av dette refleksjonsskjemaet en eller to ganger at de ikke ønsket å bruke dette ”stive skjemaet” men de kunne gjerne samtale med hverandre uten et slikt skjema. I tillegg uttrykte de at de var slitne og ønsket å komme seg hjem etter en lang dag. Meglerne syntes det ble kunstig og av og til ubehagelig å gi tilbakemeldinger til meglere de ikke kjente, noe som ofte er tilfelle. Flere ønsket en refleksjon i tråd med en uformell samtale etter meglingen, men da fra en som hadde observert meglingen på forhånd. En rådgiver eller konfliktrådsleder som kunne observere meglinger og gi tilbakemeldinger på arbeidet de utførte, og at de kunne ha noe som de beskrev som ”en slags medarbeidersamtale”.

Field (1998) beskriver i sin artikkel at det er to måter meglingsfeltet har håndtert nøytralitetsproblematikken på. Enten ved å utvikle ny teori, som for eksempel narrativ megling (Winslade & Monk 2000) eller transformativ megling (Busch & Folger (2005 [1994]); Folger & Saul 2007) eller ved å behandle nøytralitetsdilemma gjennom å definere det bort. Slik jeg tolker det er det sistnevnte metode Konfliktrådet har benyttet seg av ved å vedta at en ikke skal kalle megler en nøytral-tredjepart, men en upartisk-tredjepart. Og ikke kalle konfliktrådsordningen for nøytral, men upartisk (jmf. intervju med konfliktrådsleder).

²³ Se innlegg ”Meglingsrommets muligheter og begrensninger” av konfliktrådsleder i Agder Arne Værland, og ”Manipulering i konfliktrådets regi” ved Helge Bie Riber, rådgiver i Konfliktrådet i Agder i ”Opp og Avgjort” høst 2009.

Dette vitner om at de definerer bort nøytralitetsproblematikken og delvis skyver den under teppet. Denne strategien griper da heller ikke kompleksiteten i nøytralitets- og upartiskhetsproblematikken som jeg mener er sterkt innvevd i hverandre og som ikke kan skilles slik for eksempel Hareide gjør i sin definisjon av nøytralitet og upartiskhet (jmf. innledning Hareide 2006). Til tross for at flere av meglingsteoriene og alternative meglingsordningene som Konfliktrådet vektlegger nøytralitet som implisitt ideal i sin meglingspraksis, vil likevel den kritiske forskningen hevde at nøytralitetsprinsippet i megling vanskelig lar seg gjennomføre i praksis (Astor 2007; Cobb 1993; Cobb & Rifkin 1991; Douglas & Field 2006, 2007; Field 1998; Field & Wood 2005, 2006).

7. Praktisering av meglerrollen som ”nøytral” tredjepart

I Konfliktrådet ligger det som vist over nedfelt i fundamentet for meglingen at megler skal være nøytral og upartisk og at meglingen i Konfliktrådet i sin tur er en nøytral- og upartisk ordning (Konfliktrådsloven, Håndbok for meglere 2007). Jeg vil i dette kapittelet vise at meglerrollen i praksis ikke er en nøytral rolle selv om regler for meglerrollen tilsier det. I det følgende vil jeg ha fokus på meglingsmetoden i betydning av hvordan megler praktiserer rollen som megler. Jeg vil belyse den prosessen som fører frem til en avtale i straffesakene og med det løfte frem de strategier megler anvender seg av for å komme frem til en avtale partene imellom. I den sammenheng vil ”ektefølt unnskyldning” i straffesaker i motsetning til fokus på saks, kronologi- og detaljorientering i sivile saker, bli belyst. Avtalefokuset i meglingen henspeiler seg på en meglingsmodell som ikke kan kalles nøytral, og at meglerrollen i praksis ikke er nøytral og upartisk, da selve avtalen har høyere prioritet enn at meglingen skal være gjenopprettende og forebyggende (jmf. ”restorative justice” ideologi), spesielt med tanke på meglers meglingsstil og strategier. Avslutningsvis i dette kapittelet vil jeg se på sammenhengen mellom meglers avtalefokus og den rollen megler har som nøytral tredjepart, både i straffesaker og sivilsaker.

7.1 Avtalefokusert ”pragmatisk” megling

Proessen i meglingen kan være av stor betydning for partene. Når partene inngår en avtale de opplever som en reell løsning av konflikten, tar de som regel ansvar for at avtalen overholdes (Håndbok for meglere 2007).

I følge Konfliktrådets instruksjoner skal ikke en av partene være plassert i meglingsrommet før den andre parten kommer. Dette for å forhindre at en skal skape mistanke om at megler ikke er nøytral ved å gi inntrykk av at megler har snakket med den ene parten mer enn den andre. Datamaterialet viste derimot at det var lett å bryte denne regelen om nøytralitet knyttet til ”lik” behandling av partene.

Når partene møtte i meglingslokalet ble de tatt imot av megler som kort introduserte seg selv, enten ved å håndhilse på partene eller ved bare og kort si hvem de var og forvisse seg om hvem av partene de snakket med. De førte partene inn i meglingsrommet etter hvert som de kom, og fortalte partene hvor de skulle sitte. Der partene kom samtidig ble de plassert rundt bordet samtidig om meglingen kunne begynne, men i de tilfellene noen kom litt for tidlig eller litt for sent, ble de plassert i meglingsrommet med en gang. Megler snakket med de som kom først, stort sett om løst og fast, men i et par av tilfellene snakket megler om den andre parten som var sen og gav uttrykk for stor irritasjon og frustrasjon rundt det. I sin opplæring har meglerne lært hvordan de skal introdusere seg selv og hvordan de skal presentere Konfliktrådet og fortelle om meglingsprosessen. De blir ifølge Konfliktrådsleder som også er opplæringsansvarlig for området (lokalt) for det 2x2 dagers kurset meglerne gjennomgår bedt om å pugge introduksjonen slik at de skulle få alt med seg og at meglingsmøtene skal introduseres likt, uavhengig av hvem som megler.

Alle meglerne introduserte Konfliktrådet og seg selv da møtet var satt. De ønsket velkommen og presenterte partene ved navn, men måten dette ble gjort på var forskjellig fra megler til megler. Dette innebærer at regelen om ”lik presentasjon” som reglene tilsier ikke fungerte i praksis. Noen av meglerne vektla at det var partene som skulle føre dialogen og at det var partenes konflikt, mens andre vektla at saken var en straffesak og å benevne partene som klager og påklaget. Andre igjen tonet ned de juridiske formuleringene og brukte kun fornavn når de henvendte seg til og snakket om partene. Flere av meglerne påpekte hva de jobbet med til vanlig, noe som også er et brudd. De av meglerne som hadde minst erfaring var de som var mest omfattende i sin introduksjon og som fulgte Konfliktrådets pålegg tettere. Meglerne vektla forventninger til meglingsmøtet ulikt. Enkelte fortalte hva de ønsket skulle skje i meglingen og hvilken positiv mulighet det var for partene å kunne møtes til megling i

Konfliktrådet. Mens andre megler vektla alvorligheten av hva som hadde skjedd og leste fra anmeldelse og saksdokument, og påpekte konsekvensene om hva som ville skje om en ikke inngikk en avtale, med fokus på konsekvenser for partenes fremtid knyttet opp imot strafferegister og rulleblad.

Felles for meglingene i straffesakene var fokuset på avtalen gjennom hele meglingsprosessen fra introduksjon, forventninger til møtet og frem til selve formulering av avtaleteksten. Målet med meglingen var en avtale og veien som ”utkrystalliserte” seg gikk via trusselen om et rulleblad og ”ektefølt” unnskyldning og anger og kreativ formulering av avtaleteksten. I de sivile sakene derimot, var avtalen underordnet i den forstand at meglingene var veldig komplekse og at megler strevde med å forstå konflikten. Fokuset var i disse sakene mye mer detaljorientert med fokus på kronologi og hva som hadde skjedd når og hvem som hadde sagt hva. I de sivile sakene var det også et helt annet fokus på relasjoner, unnskyldning og anger. I disse sakene ville ikke megler gå inn på relasjonelle forhold og holdt seg strengt til detaljer om selve hendelsen, selv om det var i disse meglingsmøtene at de relasjonelle båndene var tette mellom parten. Så å si all dialog i meglingsrommet gikk via megler og partene, og ikke mellom partene direkte.

7.2 ”Ektefølt” unnskyldning og anger

What contributes to a genuine apology is the clear recognition of the harm done and of the injustice involved, and the acknowledgement of the losses and painful experiences of the victim, an expression of deep regret and remorse, and an honest willingness to take restorative action. The absence of any of these elements can constitute a barrier to the victim's ability to forgive (Tavuchis 1991:51).

I meglingene jeg observerte vektla megler at den parten som de oppfattet hadde begått en forbrytelse skulle unnskyldte handlingen til den andre parten. Det var ikke nok at en fremla en unnskyldning flere ganger hvis megler ikke oppfattet unnskyldningen som ”ektefølt”, noe som ledet til at megler brukte ulike strategier for å forsterke unnskyldningen som ble fremlagt. Fremgangsmåten meglerne brukte for å forsterke unnskyldningen varierte, men felles var en antagelse om at unnskyldning og anger var viktig for å få til en avtale som den skadelidte parten kunne godta, og som skulle virke gjenopprettende på det som hadde skjedd.

Et eksempel som kan belyse påstanden om at megler forsterket påklagets unnskyldning henter jeg fra case 1, ”Mobbesaken”. Roger som påklaget hadde beklaget det som hadde skjedd men

nektet for at han hadde slått ned Magnus. Megler ”la ord i munnen” på Roger ved flere ganger å si til Magnus og hans foreldre at Roger beklaget stekt det han hadde gjort og at han angret, uten at Roger selv hadde uttalt det i meglingen. Roger hadde tvert imot fremstilt hendelsen som Magnus sin skyld, og at det som hadde skjedd var et uhell. Roger ville kun beklaget uhellet hvis Magnus innrømmet at han hadde mobbet og trakassert han: Megler forsterker Rogers unnskyldning ved å si:

Megler: Vi har nå pratet om dette og ting rundt dette og jeg har forstått at en har litt mer forståelse om hvordan en har følt det og hvordan en har opplevd det. Ehee...om vi skulle skrive en avtale, ...ehee hvis jeg skulle prøve meg på en tekst.. kunne det stått i den avtalen at Roger beklager... ehee at han beklager sterkt og at han ... at han var borti deg.....fysisk og at han ...at han angret på det som han har gjort?

(Magnus sier ingenting og mor ser veldig oppbrakt ut).

Megler: Og at du på din side Magnus ..ehee kan være en god ambassadør. Hvis situasjonen skulle tilsi det så kan du gi råd om å la være å trakassere andre. Så får du liksom en sånn positiv rolle i dette.

(Pinlig taushet!)

Megler: Hvordan høres dette ut?

(Mer pinlig stillhet ingen svarer.)

Megler: Men igjen! Jeg skal ikke stille saken på hodet. Det er det han har gjort som er det sentrale og det er derfor han har sagt at han beklager..at han beklager *sterkt* og at han *angrer* på det som han har gjort.

(Pinlig taushet)

Mor: Da synes jeg det skal stå at han angret på at han har slått Magnus. For det er det han har gjort.

Når megler forklarte denne fremgangsmåten at han legger ord i munnen på Roger og skriver i avtalen at Roger angret og beklaget sterkt, forklarte han det ut i fra konfliktrådsordningens ideologi basert på ”restorative justice” terminologi (Hoyle 2010, Marshall 1999) og hans forkunnskap fra politiavhøret av Roger:

Megler: Hele konfliktrådskonseptet er bygget på det prinsippet som heter gjenopprettende justis. Og denne saken bygger jo på en siktelse om at Roger hadde slått til Magnus.. en liten pøse. Og da hvis noe slikt skal gjenopprettes så er det vanskelig å forestille seg det hvis ikke han som har gjort det sier ”sorry”, dette beklager jeg sterkt, dette angret jeg på. Det blir aldri noe gjenoppretting da.

På spørsmål om det hadde noen betydning for han som megler at unnskyldningen opplevdes som ekte så svarte han:

Megler: Ja for jeg ville gjerne at det skulle vær... ehee ville gjerne. Jeg skal ikke si sånt, men,... men for meg så betyr det noe i et meglingsmøte at de som sier noe ... altså de skal mene det. Og nå har det seg

sånn at han har og uttalt i politiavhør at han angrer, så det visste jeg så det var ikke noe nytt for meg. Og der som jeg gikk lenger enn politiforklaringen var når jeg spurte om han angret sterkt, om han beklaget sterkt. Og det sa han flatt ja til. Men det å bevise at han mener det.. ja det vil jo bare tiden vise.

Et annet eksempel som kan underbygge argumentet for at megler forsterker påklagets unnskyldning henter jeg fra case 3; ”Den moraliserende butikkleder” der to unge gutter hadde stjålet snus i en dagligvareforretning. I denne meglingen ”presset” megleren guttene til å si unnskyld ved å ta butikkleder i hånden. Hun spurte i den forbindelse om butikkleder tok imot guttenes unnskyldning, men han på sin side sa at det å si unnskyld og kalle saken opp og avgjort ikke skulle være så lett når guttene hadde begått et lovbrudd. Megler bad han vente med å snakke om disse tingene til han fikk ordet og styrte prosessen vekk fra videre diskusjon om det som hun mente var moralisering fra butikkleders side.

Butikklederen ville at guttene i tillegg til sin unnskyldning skulle skrive unnskyld i et brev og legge det i lag med de 750, kronene som hver av guttene skulle betale han, men da satte megler foten ned og sa at det fikk være nok at begge hadde tatt han i hånden og sagt unnskyld. Hun forklarte denne fremgangsmåten med at hun reagerte kraftig på butikkleders dumme forslag, samtidig som hun påpekte at et unnskyldningsbrev var noe hun personlig ikke kunne godta. Megler sa:

Jeg reagerte enormt for han hadde jo fått en unnskyldning. Han skal bare ikke begynne å plage ungdommen... det går jo ikke an. Da brukte jeg min visdom og min klokskap og tenkte dette kan ikke jeg, jeg kan ikke godta det. Men han hadde jo ikke trengt å høre på meg. Men da var jeg veldig tydelig, her var jeg nødt å bruke vett og forstand for dette var jo helt dumt. De har jo bedt om unnskyldning og da kan du ikke be om det en gang til. Og jeg hadde jo sagt at det var opp og avgjort.

Den autoritære måten hun stoppet butikkleder på virket tillitskapende hos mor til en av guttene, i den forstand at hun følte at megler ivaretok guttenes interesser. Hun sa:

Jeg ble spesielt imponert over hvordan megler håndterte fornærmedes dårlige forslag om at guttene skulle levere en skriftlig unnskyldning i tillegg til den unnskyldningen de allerede hadde gitt. Det var et krav som var urimelig på det tidspunktet det ble fremstilt.

Når megler skulle forklare strategien med at hun hadde ”presset” guttene til å si unnskyld ved å ta butikkleder i hånden etter tur, forklarte hun med at hun følte at guttene trengte litt hjelp til å si unnskyld. Megler vektla samtidig at det var viktig at unnskyldningen kom fra guttene selv men at det kanskje ikke skjedde automatisk og naturlig. Megler sa:

Jeg har jo opplevd ungdommer som bare sier unnskyld uten å mene det. Jeg kan jo ikke vite det men jeg kan bare kjenne det ut i fra hva som skjer i meg. Og det jeg kjente var at gutten trengte litt hjelp til å si

unnskyld. Om det er rett har jeg ingen begrep om. Jeg opplevde at gutten ikke helt visst hvordan han skulle gjøre det. For meg er det noe av essensen. Det er ingen vits å be om unnskyldning, det er ingen vits å gjør noe i det hele tatt om det ikke kommer fra dem selv. Men det er jo klart at jeg leder de. Det er jo det jeg vil.. eller ikke jeg vil, men at de som har gjort noe får kjenne at det kommer fra dem. Det har ikke noe med meg å gjøre. Det har med ideologien til Konfliktrådet å gjøre, og det er det jeg har lært som megler at når ungdommen selv skjønner og har behov for å be om unnskyldning så er det kjempeviktig at den andre responderer der og da. Og det er der jeg ofte trenger å hjelpe disse her, for hadde dette vært i en sivil sak, gjerne en voldssak så hadde dette skjedd helt automatisk hvis de hadde kjent at nå er det tid for å be om unnskyldning. Er der noe du trenger å si er jo spørsmålet. Og så sier de det. Og da er det helt naturlig for meg å spør; Tar du imot. For han kan jo ikke be om unnskyldning hvis ikke butikklederen vil ta imot. Det er kanskje det jeg gjør litt annerledes. Hvis det blir styrt så er det i en godt hensikt. For jeg hadde aldri tvunget noen til å si unnskyld. For det går langt utover mitt menneskesyn.

Ungdommene i meglingen opplevde det at megler formelig tvang dem til å ta butikkleder i hånden og si unnskyld ikke bare som negativt. Eirik uttalte:

Jeg hadde jo ikke noe valg. Men det var greit.

Et tredje eksempel på at det å si unnskyld skal fremstå som ektefølt henter jeg fra case 2, ”Den lille butikken”, der en ung jente Mona hadde stjålet en kjole. Når hun fikk ordet og skulle fortelle sin historie om hva som var skjedd den dagen hun hadde stjålet sa hun at hun ”la seg flat” og beklaget det hun hadde gjort, men verken megler eller butikkeier tok hennes beklagelse som ektefølt før hun begynte å gråte og sa at hun var veldig, veldig lei seg.²⁴ Både butikkleder og megler sa at de endret syn på jenta etter det. Og butikkeier påpekte at det var fordi hun viste seg som at hun angret på ekte at hun virket ærlig og fikk gjøre opp for seg ved å jobbe i butikken hans.

Det første eksempelet peker på at megler *forsterker* unnskyldningen til Roger ved å ”legge ord i munnen på han”, ved å si at han beklager *sterkt* og at han angret, det andre eksempelet peker på at megler *presser* guttene til å si unnskyld ved å presse de til å ta megler i hånden, en mekanisk og kunstig fremstilt unnskyldning som ikke kommer fra guttene selv. Det siste eksempelet peker på at det at jenta gråt ble oppfattet både av megler og butikkleder opplevd som at jenta angret og var oppriktig lei seg for de hun hadde gjort.²⁵

²⁴ Hun begynte å gråte da moren gråt og fortalte hvor skuffet hun var over datteren sin og at hun hadde mistet tilliten til henne.

²⁵ Mona forklarte i intervju at hun hadde grått fordi hun opplevde at hun hadde skuffet sin familie og seg selv.

7.3 De sivile sakene

I de sivile sakene var fokus ikke avtalen men mer at partene skulle bli enig om hva som egentlig hadde skjedd før de kunne begynne å snakke om hva som skulle skje videre. Fokus hos megler låg på detaljer og kronologi i hva som hadde skjedd, når det hadde skjedd og hvorfor det hadde skjedd. Pabsdorff et. al. (2011) påker også dette detalj- og kronologifokusert hos partene og megleren i deres case studie av ”victim-offender-mediation” (VOM) i Norge, Finland og Sverige. I mitt materiale var først og fremst megler som var detaljorientert mot å prøve å forstå hva som hadde skjedd, og ”når det gikk galt”, mens partene også snakket om den bakenforliggende årsaken til konflikten og relasjonene dem imellom. Som et paradoks handlet ikke disse meglingene om forholdet og relasjonene mellom partene i det hele tatt selv om partene utallige ganger fokuserte på det selv.

I case 5 ”Businesspartnere og bestevenner” snakket partene om konflikten mellom dem, men de snakket også i høy grad om vennskapsforholdet de hadde hatt og historier om hva de hadde opplevd sammen, om skilsmisser og barnefødsler og felles interesser og felles venner. Megler grep ikke fatt i disse forholdene i det hele tatt og forklarte det med at hun var redd for hva som ville skje om hun begynte å gripe fatt i relasjonen dem i mellom, og at det ikke var den måten en meglet i konfliktrådet. Meglerne fremstilte også de sivile sakene som mye mer krevende, komplekse og vanskeligere å megle enn straffesakene der det egentlig ikke var snakk om en direkte konflikt, men et lovbrudd. Meglerne sa:

Megler 2: Nei, nabokonflikter og bedriftskrangler de er skikkelig vanskelig å megle, heheheh...

Megler 1: Ja sivile saker er jo mye mer krevende og utfordrende enn straffesaker da. En kan jo ikke si at straffesaker er planke saker men de er jo for så vidt det for da er jo rollene gitt da. Det som har skjedd er jo ofte tydelig avklart. Noen tok det og det til en verdi av kroner 200 og de har verken benekta eller bestridt det. Men hvem som har gjort hva og ikke gjort hva i et samarbeid og hvorfor det gikk adundas og ... det er ingen fasit på det. Det er ingen som kan ha en fasit på det egentlig. En kan bare håpe på at de er enig om å være uenig da.

I straffesakene derimot, var det tydelig at megler ville ha frem følelser og relasjonelle forhold i sakene der partene ikke stod i noe nært relasjonsforhold til hverandre som i naskerisakene, der motparten var butikkeier eller butikkleder for en stor kjede. Hensikten med fokus på emosjoner i straffesakene, var at den påklagde skulle få innblikk i klagers følelser og bygge opp en forståelse for hvordan saken hadde påvirket dem negativt. Men det ble også spilt på følelser knyttet opp til at butikkansatte var redd, overgriper følte seg mobbet, skuffede

foreldre, og at den som hadde nasket hadde sviktet seg selv og sin egen selvfølelse. I straffesakene var den relasjonelle og følelsesmessige dimensjonen innvevd på en helt annen måte enn i de sivile sakene der partene i utgangspunktet hadde mye tettere og sterkere relasjoner til hverandre før meglingen. Paradoks er at der relasjonene var sterkest ble de kraftig nedtonet. Megler grep aldri fatt i tema som kunne konstruere en ny historie mellom partene slik en ser i for eksempel narrative meglingsteori vektlegger (Winslade og Monk 2000), eller grep fatt i situasjoner som kunne lede til "empowerment and recognition" som i transformative meglingsteori (Bush og Folger 2005 [1994]). Elementene fra "restorative justice" ideologien (jmf.innledning) om gjenoppretting og forsoning (Hoyle 2010; Marshall 1999) var helt fraværende i de sivile sakene, og det var veldig tydelig at megler til tider hadde store problemer med å håndtere situasjoner som oppstod, og resignerte fra meglerrollen. Som at megler i case 4; "Gamle hyttevenner" "kastet inn håndkle" og bad bisitterne om å komme med forslag til løsning på konflikten og forslag til avtale siden han ikke hadde flere ideer og sa han gav opp. Eller slik det var tilfelle i case 5, "Businesspartnere og bestevenner", der megler avsluttet meglingen når partene for første gang snakket direkte, men opphetet med hverandre, med den begrunnelse at en ikke kom til å nå frem til en løsning på konflikten siden de stod så langt i fra hverandre. I begge de sivile sakene gikk partene fra meglingsmøtet i sinne, og selv om de der og da ikke uttrykte frustrasjon rettet mot megler kom det imidlertid frem i intervjuet i etterkant at de på ulike måter anklaget megler for at meglingen endte på en slik måte at partene stod lenger fra hverandre når de gikk fra meglingsmøtet enn når de kom.

Det kom tydelig frem i straffesakene at avtalen skulle inneholde at påklaget angret på det han eller hun hadde gjort, og at de hadde sagt unnskyld til klager, som en del av ideologien knyttet til "restorative justice" (Hoyle 2010; Marshall 1999). Men som vist over brukte megler ulike strategier og metoder for å få i havn en avtale. Som å forsterke påklagets anger og unnskyldning ved å "legge ord i munnen" på påklaget slik megleren gjorde i case 1, presse påklager til å forsterke sin unnskyldning ved å ta klager i hånden og si unnskyld (case 3) eller anerkjenne en unnskyldning for "ektefølt" først når jenta gråt slik som i (Case 2).

Dette tyder på at gjenopprettende justis blir subjektivt fortolket av megler og at megler ikke tar hensyn til dybden i gjenopprettende justis, at unnskyldning og anger må komme fra partene selv og ikke bli presset frem.

7.4 Å ”formulere” en avtaletekst

Et eksempel som kan belyse påstanden om meglers fokus på å få til en avtale er overordnet en reelle gjenopprettende løsning ut i fra ”restorative justice” ideologi henter jeg fra case 1, ”Mobbesaken”. Roger, mannen som hadde slått ned den 13 år gamle gutten Magnus Roger beklaget det han hadde gjort (jmf. pkt. 7.2.), men ville ikke skrive under på en avtale der det stod at han hadde slått Magnus. For at megler skulle få avtalen i havn formulerte han avtale som at Roger ikke bare beklaget det han hadde gjort, men at han beklaget sterkt og i tillegg at han angret. Partene klarte i utgangspunktet ikke å komme frem til en avtale fordi foreldrene til Magnus ikke godtok at Roger hevdet at han ikke hadde slått gutten deres slik at han måtte på legevakten. Og Roger på sin side ville ikke skrive under på en avtale der det stod at han hadde slått Magnus. Men da det etter to timer med megling så ut som om meglingen var over og foreldrene til Magnus ville gå, så formulerte megler en avtale som begge parter til slutt kunne godta. En formulering som der og da kunne tilfredsstille begge parter. Megler formulerte følgende setning i avtalen:

Roger beklager *sterkt* og *angrer* på det som Magnus *opplevde* som et slag *mot* ansiktet.

Magnus og hans foreldre trakk seg fra denne avtalen få dager senere.

Megler forklarte at om Roger ikke hadde gått med på avtaleteksten der det stod at han hadde slått Magnus, så ville megler tatt Roger ut av meglingsmøtet og ut på gangen for å fortelle han konsekvensene av hans valg, og hva det ville si for hans fremtid å få legemsfornærmelse på rullebladet.

Det og innta en forsvarer rolle og manipulere en avtaletekst og forsterke og formulere påklagets unnskyldning kan peke tilbake på meglers yrkeshabitus som advokat og tidligere dommerfullmektig. Det peker også mot at makten megler bruker i meglingsrommet også kan være bevisst, selv om jeg vil påstå at maktbruken som kom til syne i meglerpraksisen var mer subtil og symbolsk form for makt (jmf. Bourdieus begrep om symbolsk makt i teorikapittelet). Meglerne hevdet at de ikke bevisst brukte manipulering som strategi og hvis de gjorde det så var det i den beste hensikt (jmf. Nordhelle 2009). Jeg vil utdype temaene om habitus, identity salience og symbolsk makt knyttet til nøytralitetsbegrepet i meglerpraksisen i den videre utlegningen og i oppsummeringen av oppgaven (jmf. teorikapittel og diskusjon av Sheldon Stryker og Pierre Bourdieu).

7.5 Suksesskriteriet og ansvarsfraskrivelse

Meglerne i straffesakene og sivilsakene betraktet generelt det å få i stand en avtale som suksesskriteriet for meglingen ut i fra mandat fra Konfliktrådet. Men de betraktet det også som en suksess om partene kunne enes, men påpekte imidlertid at det var en suksess for dem selv også. De følte de hadde bidratt til noe viktig og samfunnsnyttig om partene kunne enes, og tok en del av æren for det om de fikk en avtale i havn. Et eksempel som kan belyse dette funnet henter jeg fra Case 1; ”Mobbesaken”, der megler uttaler:

Megler: Ja... når en får underskrift på en avtale så kan det være en fake – en overivrig megler som er så besatt av å få til en avtale at en gjør mange snurrepipperier for å få det til. Men som sagt får en i stand en avtale med to eller flere parter så gir det meg en god følelse. Det som gav meg denne gode følelsen i tillegg til det i dag var at Roger fikk sagt hva han følte og at Magnus sine foreldre fikk høre hva sønnen deres hadde gjort.

Meglerne betraktet det som en personlig suksess og noe som gav dem glede når de fikk i stand en avtale. En glede også på vegne av partene i konflikten. I de sivilsakene derimot, der partene gikk i fra hverandre i sinne, uttalte imidlertid meglerne at det ikke var deres problem at saken ikke ble løst men at det var karakteristika med partene som førte til at meglingsmøtet gikk som det gikk. De forklarte at de i årenes løp hadde blitt kyniske i forhold til om partene i sivilsakene kom frem til en enighet eller ikke, med uttalelser som ”det er ikke mitt problem”, ”det er ikke min konflikt” og ”om de ikke er interessert i å komme frem til en løsning så er det meg revnende likegyldig”. De distanserte seg fra ansvaret sitt i de sakene som ikke gikk bra (i form av en avtale eller gjenoppretting) uten å reflektere videre over grunnene til at det gikk som det gikk, eller hvordan situasjonen opplevdes for partene personlig.

Ingrid i case 4, ”Nabokonflikt og ”gamle hyttevenner” kan belyse at nabokonflikten (som hun i første omgang kom med til politiet og som ble videresendt til Konfliktrådet)²⁶, har ført til at hun ikke makter å gripe fatt i saken etter behandlingen i Konfliktrådet, med det som hun beskriver som et ”tragisk utfall”. Hun forteller i et oppfølgingsintervju foretatt via e-post fire måneder etter meglingen hvordan situasjonen hennes er nå, og hvordan forholdet er mellom de ”gamle hyttevennene”. Hun skriver:

²⁶ Denne saken har status som en sivil sak selv om Ingrid hadde anmeldt saken til politiet uten at politiet ønsket å ta i mot saken (Ingrids i case 4, sin uttalelse).

Etter meglingsmøtet er absolutt intet skjedd. Jeg har ikke krefter og pågangsmot til å politianmelde på nytt, erfaringer fra sist jeg anmeldte lovet ikke godt. Men jeg mener jo fortsatt bestemt at det har foregått overtramp og ødeleggelser på min tomt og eiendom. Jeg har fått satt opp gjerdet på nytt og foreløpig har det fått stå i fred. Heldigvis ser det ut som om at naboene har solgt sin hytte, hvis ryktene stemmer så kommer det inn nye eiere i slutten av denne måneden.

Dette eksempelet kan kaste lys over kompleksiteten i en konflikt mellom folk som har relasjonelle forbindelser til hverandre (ved at de lever tett og deler grenser til de respektive eiendommene) og som har fått disse relasjonene ødelagt. Og det kan også kaste lys over kompleksiteten meglerne møter i meglingsrommet, i kraft av langt fremskredne konflikter som kan være vanskelig å skape mening i både for megler og partene.

7.6 Oppsummering kapittel 7

Formelt plasserer jeg meglingspraksis i Konfliktrådet innenfor den vestlige modellen (jmf. teorikapittelet) i betydning av at målet med meglingen er at partene og megleren i fellesskap skal løse konflikten som skal munne ut i en avtale mellom partene. Det som ligger i det jeg kaller avtalefokusert meglingen hos Konfliktrådet er det at strategiene meglerne bruker for å få til en avtale partene imellom er overordnet om konflikten er løst og ”skaden” gjenopprettet. Megler benytter seg av en ”pragmatisk” meglingsmetode, der meglers personlige stil og subjektive forståelser står i fokus. Målet er å få til en avtale, men fremgangsmåten for å få det til varierer fra megler til megler. Meglerne forklarte at måten de meglet på var deres personlige stil selv om ”meglingsmodellen og meglingsmetode” de benyttet var i samsvar med den opplæringen de hadde fått i konfliktrådet gjennom den fire dager opplæringen de hadde fått når de startet i vervet. Konfliktrådsleder som er ansvarlig for opplæringen i en av regionene jeg observerte kunne heller ikke si hvilken metode den standardiserte opplæringen var basert på, men sa at mye av tankegodset i konfliktrådets opplæringsmanual var hentet fra familiemegling,²⁷ men at konfliktrådet hadde en pragmatisk tilnærming til meglingsmetoder og at de hadde ”plukket litt her og litt der” (jmf. intervju med konfliktrådsleder). Denne pragmatiske tilnærmingen kaster også lys over at opplæringsmanualen og konfliktrådet etiske retningslinjer er under stadig utvikling (jmf. Konfliktrådsleder).

²⁷ Se John M. Haynes, Guro Undersrud og Turid Bergers bok: Fra fiendskap til foreldreskap: Håndbok for familiemeglere fra 1994.

Denne personlige utøvelsen av meglerrollen vitner om det som Stryker (1980) kaller for "role-making", der megler står forholdsvis fritt til å utforme det som de legger i rollen å være megler, mer enn det at en tar en meglerrolle (jmf. teorikapittel). Det faktum at også megler på ulike måter "presser frem" både en "ektefølt" unnskyldning, "truer" med et rulleblad²⁸ og manipulere avtaleteksten, vitner om et avtalefokus som en da ikke ser i de mer komplekse sivile konfliktene/sakene. Det kan da også vitne om mandat og forventninger fra "Politi- og Justisdepartementet" om en avtale i straffesaker som ikke på samme måte er tilstede i sivile saker, og at de sivile sakene kan være mye mer komplekse.

Det er helt vesentlig for oppretting og forsoning at en ikke bare sier unnskyld for sine handlinger, men at unnskyldningen er ektefølt og blir oppfattet slik av den som mottar unnskyldningen slik som sosiologen Tavuchis (1991) påpeker i sin teoretiske utledning om unnskyldningens rolle (jmf. teorikapittel diskusjon om Goffmans "remedial work" og Tavuchis sin dyadiske unnskyldningsprosess). Det vesentlig er at den som sier unnskyld mener det og føler det og at det blir for at det skal bli oppfattet sånn av den andre parten. Det er viktigheten av Tavuchis (1991) dyadiske unnskyldningsprosess og "the delicate sequence of events between persons" (jmf. teorikapittel) som en går glipp av om en unnskyldning ikke er frivillig, blir forsterket eller fremtvunget, noe som kan ha konsekvenser for selve legitimeringen av konfliktrådsordningens basis om upartisk/nøytral og frivillig. Det å si unnskyld og mene det er et steg på veien til forsoning og skal ikke fremtvinges av en megler og en konfliktrådsordning som setter avtalen høyere enn forsoningen.

Måten meglingen foregår i praksis i Konfliktrådet i de sakene jeg har observert forsøker å gjenopprette sosial orden slik vi ser det hos Goffman (2010[1971]) og hans "remedial" strategier, men meglingspraksisen griper ikke det at en unnskyldning er en del av en dyadisk prosess slik Tavuchis (1991) fremstiller unnskyldning (jmf. teorikapittel).

Meglingen fremstår som mer mekanisk der så og si all dialog foregår mellom megler og en og en part, og ikke mellom partene som intensjonen fra Konfliktrådet er. En uttalt intensjon som er basert på Nils Christies (1977) begrep om "Konflikt som eiendom"²⁹ om at konflikten er partenes eiendom og det er de som skal løse konflikten selv gjennom dialog.

²⁸ Eide og Gjertsen (2009) belyste også problematikken med trusselen om et rulleblad som innvevd i meglingsprosessen.

²⁹ Nils Christie (1977) sier mer presis at konflikt er samfunnets eiendom og ikke partenes direkte men at partene og samfunnet sammen skal løse konflikter.

I konflikter som er så langt fremskredet at forholdet er politianmeldt og partene ikke lenger snakker sammen (som i de sivile sakene jeg observerte), har konflikten fjernet seg fra selve hendelsen og bakgrunnen for konflikten og har eskalert og blitt personifisert (Glaser 1992) noe som det ikke blir tatt høyde for under meglingen. Et mål med megling bør da ifølge narrativ - og transformative megling være å ”de-eskalere konflikten” og få partene til å fortelle sine historier uten et tungt detalj og avtale fokus (Bush & Folger 2005; Winslade & Monk 2000). Det kommer tydelig frem at målet med meglingen i de sivile saker ikke er like tydelig definert hos Konfliktrådet og hos meglernes som i straffesakene. I de sivile sakene der megler ikke ville gå inn på den relasjonelle og følelsemessige siden av konflikten, fikk partene en heller ingen reell mulighet til å begynne en dyadisk unnskyldningsprosess og prøve å gjenopprette den relasjonen og det forholde som de hadde før konflikten (Tavuchis 1991). Megler skaper med andre ord en struktur som fører til noen muligheter og utelukker andre.

Given the fact that third parties always introduce, represent, or develop a third set of interests once they enter into the proceedings, apologies in such circumstances, if forthcoming, are likely in one way or another to become subject to standards the disputants themselves might otherwise not have applied (Tavuchis 1991:51)

Personen i konflikten har ofte relasjonelle bånd som de må forholde seg til når de går ut i fra meglingsrommet og da kan en unnskyldning som er ektefølt og (ikke fremstilt som ektefølt) ha kraften til å rehabilitere individene i konflikten og gjenopprette den sosiale harmonien (ibid.). Dette er ikke mest problematisk i de fleste naskerisakene der den som har tatt noe allerede har erkjent skyld og motparten er en butikkeier eller daglig leder, men det vil være veldig problematisk i alvorlige voldssaker, der det er snakk om at en har påført noen skade. For at den skade kan gjenopprettes må unnskyldningen og angeren være ektefølt og også oppleves slik av den skadelidte (ibid.).

Presset mot en avtale og de ulike strategiene for å komme frem til en avtale peker hele tiden på at megler ikke er nøytral, men at megler på ulike måter utøver sin makt i meglingsrommet gjennom avhørsmetoder, manipulering av avtale tekster og forsterking av unnskyldninger og anger er alle uttrykk for den symbolske makten som finnes mellom megler og partene i meglingsrommet. En symbolsk makt der megler er overordnet i kraft av sin posisjon i feltet, som representant for strafferettspleien og i kraft av sin meglerrolle (Bourdieu 1995,1996). Partene opplever ikke megler som en lekmann, men som innehaver av en posisjon i et juridisk felt med den makt og myndighet det medfører. De opplever heller ikke meglingsrommet som en nøytral arena slik Konfliktrådet fremstiller den. Meglers symbolske makt i kraft av

meglerrollen oppleves som naturlig for partene og de kan ikke unnlate å underordne seg selv om de opplever makten ”på kroppen” (Bourdieu 1991,1995,1996, 2000). Selv om denne formen for makt er subtil, er den allikevel uttrykk for en megler som ikke er en nøytral og upartisk-tredjepart og en konfliktrådsordning som ikke er nøytral.

Gulliver (1979) påpeker i den sammenheng at en tredjepart i en konflikt ikke er og ikke kan være nøytral eller kun en ”katalysator” ved at han bevisst eller ikke bringer ideer, kunnskap og forventninger, så vel som interesser inn konflikten:

He becomes a party in the negotiations. He becomes a negotiator and as such, he inevitably brings with him, deliberately or not, certain ideas, knowledge, and assumptions, as well as certain interests and concerns of his own and those of the people whom he represents. Therefore he is not, and cannot be neutral or merely a catalyst. He not only affects the interaction but, at least in part, seeks and encourages an outcome that is tolerable to him in terms of his own ideas and interests. He may even come into conflict with one or both parties (Gulliver 1979; 213-214 i Tavuchis1991)

Denne overordningen og symbolske makten finner en også igjen når megler beskriver at han bruker makt for partenes skyld og i beste hensikt.

Grethe Nordhelle som er den som har skrevet mest om konfliktmegling i Norge og som er ansvarlig for konfliktmeglingsutdannelsen i regi av Diakonhjemmets Høgskole i Oslo hevder at meglers bruk av manipulasjon ovenfor partene i meglingen er rettferdiggjort gjennom at megler manipulerer partene ”for å tjene saken”. Hun skriver:

Strategien mekler bruker i møtet med manipulatoren er ikke langt unna manipulerende atferd. Det eneste som skiller de to er hensikten. Manipulatoren manipulerer for å få en egen fordel. Mekler gjør det for å tjene saken (Nordhelle 2009:180)

Denne hensikten var tydelig hos meglerne i konfliktrådet, men jeg finner ikke at maktbruken var bevisst til den grad at det var en bevisst strategi. Meglerne uttalte derimot at om de brukte makt i meglingen og ikke var nøytrale og upartiske, så var det i den beste hensikt og for partenes skyld, og noe de ikke var klar over at de gjorde. Videre påpekte de at det å fremstå som nøytrale og upartiske var noe de etterstrebet. Dette kan igjen vitne om at som Bourdieu påpeker, at den symbolske makten er like naturlig og oftest ubevisst hos den ”overordnede” (i dette tilfelle megleren) som hos ”den underordnede” (partene i denne sammenheng) (jmf. teorikapittel). Slik dette kapittelet viser er konfliktrådet ikke en nøytral og maktfri ordning og Konfliktrådet meglerne i Konfliktrådet er ikke en nøytral- og upartisk tredjepart når de utfører

meglerrollen i praksis. Jeg vil i neste kapittel vise hvordan makten kommer til syne gjennom meglers definisjonsmakt knyttet til hvilken dialog som blir ført i meglingsrommet

8.0 Historiekonstruksjon og definisjonsmakt

I dette analysekapittelet vil jeg belyse hvordan makten komme til syne på en subtil måte i meglingsrommet gjennom hvordan megler konstruerte historier som skulle fortelles, og opptrådte som en sentral konstruktør av dialogen som ble ført. I den sammenheng vil jeg løfte frem hvordan meglers sympatier til en av partene preger dialogen i meglingsrommet, samt løfte frem hvordan megler balanserer makten mellom partene ut i fra en subjektiv forståelse av hvem som er den sterke versus svake part i saken. Jeg vil også diskutere hvordan denne historiekonstruksjonen kan problematisere meglerrollen opp imot det å være en nøytral-tredjepart.

Cobb og Rifkins (1991) casestudie av megling legger vekt på at det er den som får fortelle sin historie først i meglingsrommet som definerer hvordan resten av meglingen utvikler seg og at det av den grunn er noe som megler må være oppmerksom på når de velger ut hvem som skal fortelle sin historie først. Den som forteller sin historie først definerer altså hva meglingen skal komme til å handle om ved at den parten som snakker sist begynner sin fortelling ut i fra den parten som snakket først. Når den første parten har fortalt sin historie slik han ønsker å fremstille den, inviterer megler den andre parten til å fortelle sin side av saken. Da begynner, ifølge Cobb og Rifkin (1991), part nummer to å fortelle sin historie avhengig av hva den andre har fortalt, og griper fatt i det den første parten har fortalt og fortsetter sin historie der i fra (ibid.). På den måten blir det den første partens historie som dominerer meglingen og det blir den historien som definerer meningskonstruksjonen i meglingsrommet. Konklusjonen deres er at denne historiekonstruksjonen basert på den første partens fortelling kan ha konsekvenser for nøytraliteten i meglingsordningen knyttet til at det er den ene partens historie som får definere dialogen og historiekonstruksjonen i meglingen.

Historiekonstruksjonen som fant sted i de meglingene jeg observerte støtter ikke Cobb og Rifkins (1991) funn knyttet til at den parten som snakket først hadde definisjonsmakten på dialogen. Den parten som snakket sist grep ofte fatt i element de mente ikke stemte eller var usanne med part ens fortelling, men part to fortalte sin personlige opplevelse av hva som hadde skjedd, på den måten de selv ønsket å fremstille historien. Det som min studie viste var

at det var meglers forforståelse og historiekonstruksjon før meglingen som dominerte og definerte dialogen i meglingen³⁰ både i måten de styrte prosessen og meglingen på, og ikke minst i måten de prøvde å balansere makten mellom partene i meglingsrommet på ut i fra hvem de hadde sympati med. Megleren setter altså i gang historien som skal fortelles i meglingsrommet, og har makt til å styre de to konkurrerende historiene mer enn at partene kan styre historiene. Megler har således en definisjonsmakt knyttet til både prosessen, dialogen som føres og å konstruere ”nye” historier ut i fra egen forforståelse, definert ut i fra hvem megler har snakket mest med, meglers habitus og tidligere erfaringer som bidrar til meglers subjektive historiekonstruksjon.

Helt fra første telefonsamtale med meg der jeg fikk tilgang til meglingene fortalte megler meg om hva saken som skulle megles *egentlig* handlet om, som for eksempel der Magnus var slått ned av Roger i case 1. Denne saken beskrev megler som en ”mobbesak” som hadde pågått over veldig lang tid der en guttegjeng hadde mobbet og trakassert Roger med eggkasting mot huset hans (under halloween), som hadde resultert i at Roger hadde fått nok og hadde slått ned Magnus. Det var tydelig at historien som megler hadde konstruert tok utgangspunkt i samtaler med Roger og politiavhør av han før meglingen. Det forelå ikke politiavhør av Magnus og han hadde heller ikke snakket med gutten før meglingen.

Så i den henseende kan Cobb og Rifkins (1991) argument ha gjenklang i min empiri knyttet til at megler festet seg med Rogers historie først, siden det var den han hadde mest kjennskap til og at Magnus sin historie kom i skyggen av denne. Også meglers bakgrunn som advokat og dommerfullmektig og dermed hans yrkeshabitus preget denne historiekonstruksjonen ved at han fungerte som Rogers forsvarer. Han fremstilte Magnus som en mobber og løgner ved å kryssforhøre gutten og stille i tvil om gutten virkelig var blitt slått, og hvor alvorlig den eventuelle skaden egentlig var. Megler uttalte at han snudde saken på hodet gjennom å gjøre Roger til offer. Og han påpekte selv at måten han meglet på kunne minne om avhør, press og manipulering. Case 1; ”Mobbesaken”:

Megler: Det jeg drev litt med i dag var avhør. Og som jeg sa til deg tidligere, det skal en være litt forsiktig med. Men det var der jeg valgte å gå litt utfor kanten av min rolle, for å skape en balanse i møtet. For han og skulle få føle litt....ja press.

³⁰ Det kan være vanskelig å belyse dette viktige funnet tilstrekkelig uten å vise transkriberingen av hele meglingen og intervju med megler som forklarer valgene under meglingen, men det har denne oppgaven ikke rom for.

Han påpekte også at denne formen for megling kunne vise tilbake til hans yrkeskarriere som advokat og dommerfullmektig, altså i form av en yrkeshabitus som han overførte fra justisfeltet til meglingsrommet (jmf. Bourdieu, se teorikapittel). Megler uttalte:

Megler: Men det er farlig hvis den som får et spørsmål føler at jeg stiller spørsmål fordi jeg vet svaret men det kan være at jeg kan stille litt barske spørsmål av og til slik at de er litt på defensiven, det kan lett bli sånn og det er nok en uvane jeg har lagt til meg i løpet av mitt yrkesliv. Men en kan ikke bare stille pene pyntlige hyggelige spørsmål, for en må jo være litt på hugget også. Men det er viktig at den du stiller spørsmål til skal føle seg vel for hvis de føler seg veldig uvel så blir det ingen god prosess.

Intervjuer: Så når du spør om noe under meglingen så er det faktisk noe du vil vite og ikke noe du allerede vet?

Megler: Ja det kan du lure på. Man sitter jo med politidokumentene så om det er noe en ikke vet så tror man at man vet det

Saken som kommer til Konfliktrådet som en bestemt hendelse blir altså av megler tolket til å handle om noe annet, en historiekonstruksjon basert på (i dette caset påklagets fortelling) og det er igjen denne historien som blir styrende for meglingsprosessen. Denne konkrete saken ble av politiet definert som legemsbeskadigelse og av Konfliktrådet som en voldssak, der Roger var anmeldt og siktet i saken. Saken som ble meglet derimot var meglers konstruksjon av en ”mobbesak”. Meglerne har altså dannet seg et bilde av saken på forhånd og jeg vil utdype i det videre at denne historiekonstruksjonen følges gjennom hele meglingen og knyttes til sympatier med den ene parten.

Magnus, den 13 år gamle gutten, fremstod som overgriperen og Roger, den voksne mannen som var siktet for å ha slått Magnus ned ble fremstilt som offeret.³¹ Magnus og hans foreldre kom til megling og trodde historien som skulle fortelles og saken som skulle megles var at en voksen mann hadde slått ned gutten deres slik at han endte på legevakten. De var under meglingen meget oppbrakt over at megler opptrådte som forsvarer for Roger, uten at de direkte stoppet megler. Denne meglingen endte som jeg har vist tidligere med at Magnus og hans foreldre skrev under på en avtale der avtaleteksten var manipulert slik at de der og da kunne godta den, men at de trakk seg fra avtalen få dager senere.

Måten den symbolske makten kommer til uttrykk på i meglingen er så tilforlatelig at det er vanskelig for partene og selv være den som stopper megleren og arresterer megler i å ikke

³¹ I hvilken grad Roger også var et offer i denne saken kan jeg ikke ta stiling til da jeg ikke kjenner bakgrunnshistorien utover meglers og Rogers fremstilling. Kun det at Magnus gjentatte ganger nektet for å ha mobbet Roger ved å kaste egg mot huset hans, mens Roger sa at han hadde gjort det i lag med andre venner. Selve saken var heller ikke fokus i min studie.

være nøytral, spesielt når en tar i betraktning den formelle makten megler har i feltet i kraft av sin posisjon. Som jeg skal utdype senere så møter partene i meglingen et justisfelt i kraft av at Konfliktrådet er det nederste trinnet i strafferettspleien, og betrakter megler som bærer av institusjonens normer, regler og verdier i kraft av meglers posisjon i feltet som megler (jmf. teorikapittel). Men som jeg har vist over så drar megler sitt ”eget felt” inn i meglingsrommet gjennom sin yrkeshabitus, (i dette tilfellet som advokat og dommerfullmektig) og sin sosiale identitet knyttet til personlige strukturer og posisjoner. (jmf. teoretisk diskusjonen om ”identity salience” og ”commitment” begrepet til Stryker og habitus, felt og praksis begrepene til Bourdieu). Det neste eksempelet vil ytterligere underbygge dette funnet. Eksempelet er hentet fra case 2. ”Den lille butikken” ble historien konstruert som den ”stakkars butikkeieren og hans lille butikk”. I denne meglingen knytter megler sammen ulike historier i sin konstruksjon. Eksempelvis snakket megler med butikkeier før meglingen og hørt hans historie både om butikkeiers syn på jenta og hennes mor³² og hvor mye det kostet for butikkeier å måtte møte i konfliktrådet så ofte for det var så mange som stjal.³³ For det andre hadde megler egne erfaringer knyttet til at megler selv hadde sett personer stjele i en butikk. Megler fortalte om hvordan hun hadde observert nasking og overførte egne erfaringer til hvor redd den butikk ansatte måtte være når de så noen stjal og måtte gripe de på fersk gjerning. Ikke på noe tidspunkt i meglingen hadde den butikkansatte sagt at hun var redd eller at hun opplevde slike hendelser som ubehagelig. For det tredje kan megler konstruere historier gjennom å fremstille den ene part som offer og den andre part som tyv. Eksempelvis fremstiller megler jenta som en erfaren tyv, gjennom å si at det vanligvis er to jenter som nasker sammen og der den ene distraherer den butikkansatten mens den andre stjeler. Megler fremstiller at denne fremgangsmåten må være planlagt. Denne historien knyttet hun til at hun hadde hørt at det var slik og fra tidligere erfaringer i andre meglingsmøter.

Allerede i introduksjonen viser megler sin historiekonstruksjon og hvor hun har lagt fokus i meglingen knyttet til forforståelse av saken. Megler har laget et bilde av ”Den lille butikken og den ”stakkars” butikkeieren, som caset under viser:

Case 2; ”Den lille butikken”

³² Megler fortalte meg før meglingen, og før hun hadde snakket med og møtt Mona hvordan hun så på henne.

³³ De fikk igjen vare som var stjålet når de tok tyven på fersk gjerning så det var ikke et økonomisk tap for butikken, men det var tidsbruken i forbindelse med å møte i konfliktrådet og politianmelde sakene som var hans største bekymring (jmf intervju med butikkeier).

Meglers introduksjon: Du Mona vil sikkert gjerne forklar omstendighetene rundt det som skjedde og Søby vil gjerne fortelle hvilke konsekvenser dette har for hans lille butikk. Og hvordan det er for han.... og hvordan det er for hans familie som jobber i butikken å måtte se dette.

Meglingen har ikke startet og butikkeier Søby har ikke sagt at han vil snakke om konsekvensene det har for ”hans lille butikk” og hans familie som jobber der. Butikkeier vektlegger imidlertid helt andre ting når det er hans tur til å fortelle sin historie. Butikkeiers historie knytter seg til hvor mye tid han må bruke på politianmeldelser og tiden han må bruke i Konfliktrådet. Han fokuserer på tidsbruk i meglingen og ikke økonomi.

Megler: Jeg tenkte at når du har en sånn liten butikk, de hadde jo selv beskrevet denne butikken som er bare to ganger en meter så kommer en de veldig nær innpå livet (*de beskrev ikke butikken i meglingen men butikkeier har fortalt det til megler før*). Og de få gangene jeg har sett noen har tatt noe i en forretning så har jeg blitt varm ved å se at andre tar.. jeg får liksom sånn; ”Å herre gud ” Så jeg riktig? Tok hun den pakken inni...? Det gjør noen med meg som bare er gjest i en forretning og da tenker jeg. Blir det en vane å gå bort å si.... Så jeg riktig? For det å måtte gå bort til noen som du... og det å jobbe i en butikk og være ung slik hun var. Tør du alltid å gå frem og si fra til noen hvis du var alene i forretningen og måtte konfrontere... og så konfrontere mennesker med: ”Jeg så du tok”. Det må være veldig tøft... tenker jeg.

Meglers vektlegging av hvor vanskelig det var for ”denne lille butikken” økonomisk, med fokus på begreper som ”regnskap”, ”prokura”, ”røde tall”, tilbake på hennes yrkeshabitus som namsfullmektig og hennes daglige yrke knyttet til konkurser og tvangsinndrivelsler. Noe som også kan influere på meglers holdninger til naskeri:

Megler: For han som var innehaver av butikken. Han sitter jo med tallene og arbeidet med regnskapet, for det er han som har prokura og det er han som må fylle ut skjema til politiet. For jeg tenker at en ting er å sitte med tallene en annen ting er jo for de som jobber der, de som møter menneskene og må ta dem i butikktyveri. At dette faktisk er snakk om hva det gjør mot meg som jobber her, folk kan bli redd av å gå på jobb, og det går utover økonomien det blir ikke den lønnsforhøyelsen og det blir ikke den bonusen for det viser røde tall i regnskapet.

Megler fortolkning av saken og meglers historiekonstruksjon kan også knyttes direkte til hvem megler hadde sympatier med i meglingen. Jeg vil i neste avsnitt belyse hvordan megler gjennom praksis viste hvordan de tolket det å være en nøytral –tredjepart gjennom å prøve å balansere makten mellom partene.

8.1 Historiekonstruksjon, ”maktbalanseringskunst” og sympatier

At megleren prøver å balansere makten mellom partene som er i rommet er det som de fleste meglerne forbinder med det å være en nøytral tredjepart i tillegg til at begge parter skal få snakke og komme til ordet. Men det å balansere makten mellom partene i meglingsrommet er basert på en veldig subjektiv oppfatning om hvem som har makten i meglingen, og en subjektiv oppfatning av hvem som er den sterke versus den svake part i meglingen.

Historiekonstruksjonen i case 1. ”Mobbesaken” kan også belyse at hvem megler har sympatier med ikke er gitt ut i fra en vurdering av hvem som i sakspapirene fremstår som den svake part, i dette tilfelle en gutt på 13 år som er slått ned av en voksen mann. Å balansere makten i denne saken kunne i utgangspunktet kanskje peke på at megler hadde sympati med den unge gutten som i følge saksdokumentene var ”offer” i saken, og kanskje ville prøve å balansere saken ved å ivareta den unge gutten slik at han kom til ordet og fikk fortelle sin historie. Megler balansering av makten i denne saken peker altså stikk imot det å skulle ivareta den unge gutten som var underordnet både i forhold til den andre parten som hadde slått han ned, foreldrene sine og megleren (jmf. symbolsk makt teorikapittel).

Megler fremstod ikke som en nøytral – og upartisk tredjepart når han prøvde over lang tid å presset Magnus til å tilstå at han hadde mobbet og trakassert Roger, noe som Magnus hevdet at han ikke hadde gjort. Megler forklarte at han hadde gått ut av rollen som megler og snudd saken på hodet på følgende måte:

Megler: Nei det var derfor jeg sa flere ganger at jeg ikke skal snu saken på hodet for at det er du Roger som er siktet i saken. Men samtidig så ... Grunnen for at det tok så langt tid var at Magnus var så bakpå...det var det at han var bakpå at vi brukte en ekstra time på. Og det at Magnus har åpnet for at han kanskje har vært med på noe galt.... jeg tror ikke at han går hjem og får juling men kanskje foreldrene gjerne vil høre på det Roger sa og på det Magnus sa etter hvert som han ble litt mer presset, at de kanskje får et litt mer nyansert syn på saken. Og det er der jeg gikk litt ut av rollen min for det er de som skal lage møtet. Da gikk jeg nok litt utover min rolle ved å pumpe Magnus litt ekstra. For han er ikke siktet i saken, det er Roger som er siktet i saken.

Megler forklarte at når han ikke hadde fått Magnus til å tilstå at han hadde mobbet og trakassert Roger så benyttet han seg av en strategi som fremstod som om Magnus hadde erkjent ”skyld” uansett:

Intervjuer: Det at du skrev i avtalen at Magnus skulle være en ambassadør i vennekretsen og få en positiv rolle i saken. Hva tenkte du med den formuleringen?

Megler: Ja akkurat den tar jeg av og til med i sånne saker. Han hadde ikke vært med på noe sa han...men det at han underskrev på at han ville si til andre at de ikke skulle være med på sånne ting...

på en måte så er det en erkjennelse fra hans side ... der gikk jeg ut over min rolle for han sa at han ikke hadde vært med på noe men jeg visste jo at han hadde vært med på mer enn han sa.

8.2 Å bruke kroppsspråket til å kontrollere meglingsrommet

Det viste seg i alle observasjonene at megleren brukte kroppsspråket aktivt, mer eller mindre bevisst for å balansere den subjektive forståelsen av maktforholdet mellom partene. Det kunne gi seg uttrykk i at megler prøvde å dempe den ene parten ved å vise med håndbevegelse at de skulle dempe seg, rette hånden i været for så å senke den, skru ned volumet, eller de kunne stoppe en av partene ved å rette en håndflate mot dem for å signalisere at de skulle stoppe å snakke. En annen metode som ble brukt var at megler snudde siden eller ryggen til den ene parten for og kun konsentrerer seg om den andre parten eller de kunne totalt ignorere noen som ville be om ordet i meglingen.

I case 3, ” Den moraliserende butikkleder ” snudde megler stolen slik at hun satt ansikt til ansikt med den ene parten med en halvmeters mellomrom, som om det var bare de to i rommet når hun snakket med ungdommene, Jørgen og Eirik, men hun gjorde det ikke når hun skulle snakke med butikklederen (Svein). Når Svein forklarte seg stirret hun stivt ut i rommet noe som kunne tolkes som hun ikke var interessert i hva som ble sagt og som kunne virke som en avvisning mot denne personen og hans historie. Når hun skulle forklare hvorfor hun gjorde det på denne måten forklarte hun det med at hun sympatiserte med ungdommen, og begrunnet det ut i fra at hun var lei av at butikkleder (hun hadde meglet med før) skulle holde moralpreken for ungdommene slik hun mente han pleide:

Megler: Ja jeg vet hvordan han er (butikkleder), så jeg visste hva som kom. Det har jo ingen hensikt å holde på sånn, å moralisere og holde moralpreken. For jeg tar ungdommens side, de er femten år og de har falt av lenge før. De hører ikke hva han sier engang. Det er derfor jeg holder de litt sånn tilbake eller, ... okai de skal få lov å si litt men jeg vil ikke ha det, ikke på mitt meglingsmøte. Og jeg har sagt i fra til konfliktrådsleder at jeg ikke er interessert i å være med på det.

Megler henviste i denne forbindelse til at hun hadde fått klager mot måten hun meglet (det at hun ikke lot påklaget snakke fritt) på fra en av butikklederne hun hadde meglet med i en annen naskerisak.

Jeg har vært i tottene på en der inne før som anklaget meg for å ha stoppet henne og selvfølgelig stoppet jeg henne når driver og har moralpreken for en tretten år gammel jente som satt og grein. Da blir jo jeg veldig omsorgsfull og ingen har lov å krenke noen på mitt meglingsmøte. Og da gav jeg beskjed at; Jeg megler ikke med henne for det er helt galt.

Megler prøver altså å legitimere måten hun styrer meglingsprosessen og dialogen på til sin leder, og konfliktrådsleder prøver da, ifølge megler, å ikke gi henne saker der butikkleder er moraliserende ovenfor ungdommer i naskerisaker. Konfliktrådsleder hadde imidlertid spurt om hun ikke kunne ta denne saken selv om megler ut fra tidligere mente at denne butikklederen var moraliserende og skulle ”oppdra” ungdommen. Et eksempel som kan belyse at denne ”moraliseringen”³⁴ også kan oppfattes som noe veldig positivt kan belyses med uttalelser fra en av guttenes (Jørgens) mor, der hun sier:

En ting jeg vil nevne selv om du ikke har spurt etter det, er betydningen av at den fornærmede fikk si en del om hvordan tyveriet rammer virksomheten hans. Det er viktig for guttene at de skjønner at de faktisk har gjort noe som rammer noen direkte, og jeg synes butikklederen var veldig god til å forklare hvilke konsekvenser det hadde for han personlig og for de ansatte i hans forretning. Til slutt vil jeg nevne at jeg er takknemlig for at AS Norge tar seg råd til å tilby en ordning som dette. Det var ikke spor av ressursmangel noe sted, tvert i mot. Det hadde vært skikkelig kjipt om tyveriet hadde blitt anmeldt for bare å bli henlagt.

Denne morens uttalelser peker på at det kan være et ønske fra foreldrenes side at samfunnet generelt og at Konfliktrådsordningen spesielt kan virke oppdragende og forebyggende i betydning av at ungdommen får forståelse av rekkevidden av sine handlinger og hva som blir påført den andre part. Denne kriminalitetsforebyggende og gjenopprettende ideologien er selve grunnstammen i Konfliktrådsordningen.

8.3 Meglers subjektive oppfattelse av ”den svake og sterke part” knyttet til historiekonstruksjon og sympatier

I de fleste tilfellene var megler ikke klar over at han/hun brukte kroppsspråket på den måten som observasjonen tilsa, men de hadde allikevel en forklaring på sin fremgangsmåte. Alle disse forklaringene hadde også rot i dere tidlige oppfatning om partene og lite med partenes opptreden i meglingsrommet. Et eksempel som kan illustrere det ytterligere er case 5, ”Bestevenner og forretningspartnere”.

I denne meglingen vart det to meglere som oppfattet partene på en vesens forskjellig måte. Hovedmegler (som er advokat i næringslivet) som hadde vært i kontakt med partene på forhånd og hadde lest ”tøffe” e-poster, politianmeldelser, sakspapir og som hadde snakket

³⁴ Selv om megler stoppet butikkleder i å ”moralisere”, så benyttet butikkleder anledningen til å fortelle mye om hvordan han opplevde tyveri i butikken og tidsbruk hos Konfliktrådet, når megler var opptatt med å skrive ned avtalen.

med partene på telefon før meglingsmøtet hadde en klar oppfatning om hvem som var den sterke og hvem som var den svake parten før meglingen begynte. Hovedmegler sa i intervju etter meglingen at den ene parten, Roald, som snakket høyt og mye, var den dominerende/sterke parten, mens den andre parten, Johann, som var taus og tilbakelent oppfattet hun som svak, som en person som trengte hennes hjelp til å fortelle sin historie. Den andre megleren (masterstudenten) som møtte saken og snakket med partene for første gang i meglingsrommet oppfattet imidlertid den parten som snakket mest og høyst for den svakeste parten, og den som satt taus som den sterke. En som absolutt ikke trengte meglers hjelp til å snakke. Det at han satt taus og ikke sa så mye under meglingen kan ha sammenheng med at han visste at anmeldelsen mot han var henlagt av politiet og han følte seg trygg for nærmere etterforskning, mens han selv på sin side skulle levere inn anmeldelse på sin kamerat og egentlig ikke ønsket å være tilstede i Konfliktrådet.³⁵ Roald som snakket mye, gjentok seg selv og sin forklaring veldig mange ganger noe som kan tyde på at han ikke ble ”sett” eller hørt, verken av megler eller sin kamerat. Hovedmegler hadde dannet seg oppfatninger av hvordan Johann og Roald var som personer ut i fra hva partene hadde fortalt henne på forhånd, og hva hun hadde lest av saksdokumenter. Hun forklarte hvorfor hun hadde balansert makten i rommet i favør av Johann på følgende måte:

Megler 1: Jeg prøvde å gi han rom rett og slett (Johann). For det første så var han ikke den typen som ville ta det rommet selv. Han var veldig som type mer tilbakelent, beskjeden da. Hadde ikke et så dominerende verken røst eller kroppsspråk. Jeg tror at hvis han andre (Roald) bare fikk fortsette så kunne han ha snakket en time alene kanskje. For han kjenner jo han andre og vet nøyaktig hvordan det er å være i en sånn tilspiss situasjon og disputt med han der. Jeg følte at han andre var mye mer utadvent og jeg følte han var mye mer frempå i det å ta rommet og det å dominere møtet.

Bimelger tolket partenes fremgangsmåte i meglingsrommet ut i fra karakteristikker ved partenes personlighetstrekk og ut i fra partenes strategier og ulike taktikker ut i fra det han så i meglingsrommet og ikke ut i fra tidligere fortolkninger. Han uttalte:

Megler 2: Jeg opplevde han ene som veldig taktisk og han andre som veldig spontan. Og da han sa at du ikke skulle vist de dokumentene. Han kom inn her med en klar agenda og visste nøyaktig hva han skal si og hva han ikke skal si. Og det har han tenkt igjennom. Og han er en person som har vært med på mange bedriftsopprettelser og -nedleggelses og har vært i lignende situasjoner som dette kanskje og sitter egentlig og bare spiller kort altså. For slik jeg opplevde han som det at han kom og spurte etter øl (*når han ble tilbudt kaffe*) er ikke en person som er redd for å ta ordet. Og det at han har flere bedrifter tyder ikke på en person som er redd eller forknytt heller.

Denne forskjellen i hvordan megler oppfatter partene og hvem de har sympatier med knytter seg altså til hovedmeglers forforståelse av saken og av partene, noe som kan ytterligere

³⁵ I enkelte tilfeller får personer som har anmeldelser mot seg et henleggelsesbrev i posten fra politiet, før saken har rukket å bli håndtert i Konfliktrådet.

underbygges ved at bimeglere som ikke hadde videre kjennskap til saken eller hadde snakket med partene på forhånd ikke hadde konstruert en egen fortolkning og historie på forhånd og ikke dannet seg et bilde av partene eller hvem han hadde sympatier med. Et annet eksempel som kan understreke poenget med meglers subjektive oppfattelse av hvem som er den svake og hvem som er den sterke parten i meglingen henter jeg fra meglingen i den andre sivile konflikten, Case 4. Nabokonflikt - "Gamle hyttevenner". Det var to meglere i denne meglingen også, der hovedmegler hadde vært den som hadde hatt kontakt med partene før meglingen og hadde dannet seg et bilde av at den ene parten som truende og voldsom, ut i fra samtaler med Ingrid (den eldre damen). Historiekonstruksjonen ble videre forsterket av at kun Ingrid og hennes bisitter, hadde formøte med begge meglerne. Hovedfokus i formøtet ble ikke lagt på forventninger til meglingsmøtet, avklaring av saken og avklaring av meglers og partenes roller slik Konfliktrådets meglerhåndbok sier (Meglerhåndboken 2007). Fokus var imidlertid Ingrids fremstilling av sin historie og situasjon knyttet opp til karakteristika ved den andre parten som person (Per), med festing og drikking. Hun vektla også sterkt at hun var redd og nervøs for Per og var engstelig for at han skulle være voldelig. Ingrid gråt også under formøtet noe som kan peke på hvilken påkjenning det er å være i en nabokonflikt som er blitt "personifisert" (Glasel 1982). Det var tydelig gjennom hele meglingen at megler hadde stor sympati for Ingrid, den eldre damen og prøvde å beskytte henne og hjelpe henne til å få frem hennes forståelse av hendelsesforløpet. Samtidig som megler hjalp Ingrid ved å "snakke hennes sak", var megler veldig aktiv med å dempe ned den andre parten ved å hindre han i å snakke, stoppe han når han forklarte sin historie og førte samtalen tilbake til seg selv og til sin egen konstruksjon av historien basert på sympatier med Ingrid.

Hovedmegler som til daglig jobber som fengselsbetjent forklarte i intervju etter meglingen at hun hadde sympatier for den eldre damen ut i fra at hun kunne identifisere seg med hvor redd Ingrid var for Per og hun fortalte også at hun var vokst opp rett i nærheten av hyttene det her er snakk, om noe som også kan peke på en form for identifisering. Den mannlige bimegleren derimot forklarte i intervju etter meglingen at han ikke så den mannlige motparten (Per) for truende i det hele tatt. Men han fremhevet heller Ingrid som hissig og oppfarende ved at hun i meglingen hadde slått i bordet flere ganger og direkte kjeftet på Per.

Disse eksemplene viser at meglernes subjektive oppfatning av hvem som er den sterke og hvem som er den svake part i meglingen har dannet seg *før* meglingen, i det tilfelle der megler har hatt kontakt med en av partene som megler har fått sympati med på forhånd. Og i selve meglingsmøtet megler ikke har hatt kontakt med partene på forhånd. Og det at to meglere i

samme sak har så vidt forskjellig oppfatning av styrkeforholdet partene imellom kan ytterligere underbygge mitt funn knyttet opp til meglers historiekonstruksjon knyttet til sympatier som er drøftet ovenfor.

8.4 Oppsummering kapittel 8

Meglingspraksisen basert på historiekonstruksjoner og sympatier gikk som en rød tråd gjennom hele meglingen men jeg vil understreke at min analyse peker mot at meglerne ikke var seg bevisst en historiekonstruksjon knyttet til sympatier med den ene parten³⁶ under selve meglingen, men da de reflekterte over meglingen under intervjuet i etterkant viser analysen at de sympatiene de uttalte at de hadde tilbake på megler historiekonstruksjon. Analysen viser også at megler opplevde sympatier for den ene parten mer enn den andre. Alle meglerne bekreftet at de hadde sympatier i samsvar med det jeg hadde observert; at de følte mer for den ene partens historien enn den andre. På spørsmål om hvorfor de hjalp den ene parten og stoppet og dempet den andre parten forklarte de med karakteristika knyttet til partenes personlighet, hva som stod i politidokumentene, og samtaler med partene i forkant av meglingene. Meglerne fortalte at de hadde opptrådt nøytralt og upartisk under meglingen, men på spørsmål knyttet til observasjon av meglingen og når meglerne reflekterte over meglingen, var de fleste veldig overrasket over at de faktisk hadde sympatier med en av partene.

9.0 Meglingsstil knyttet til yrkeshabitus og ”identity salience”

Meglerne styrte bevisst hvilket bilde de ville gi av seg selv for å skape tillit mellom seg selv og partene. Dette gjorde de gjennom måten de kledde seg på og måten de valgte å fremstå på, som autoritær og myndig eller som hyggelig og jovial. Måten de kler seg på er også tilpasset partene de skal møte. Meglerne fortalte at de kler seg veldig forskjellig i saker med ungdom enn saker med voksne, og tilpasset generelt klesstilen til ulike type saker (jmf. ”impression management”, Goffman 1967, 1971). De fleste meglerne la vekt på å være hyggelige og imøtekommende når de tok imot partene, ved å smile, ønske de velkommen ved å ta alle i

³⁶ Bortsett kanskje fra megler i case 1, ”Mobbesaken” som virket som Rogers advokat og sa han var klar over sin ”bias”.

hånden og småprate. Meglerne vektla å introdusere seg selv på en slik måte at partene fikk tillit til megler og til meglingsprosessen, noe som er vesentlig i all form for megling.

Et eksempel som peker på en autoritær og myndig måte å styre imaget en vil gi av selv og meglingsprosessen, gjennom et uttalt ønske om å være den som har makten i rommet henter jeg fra case 3, ”Den moraliserende butikklederen.” Ved å hilse på partene på en meget kald og forretningsmessig måte, ved å ha et alvorlig ansiktsuttrykk og ved å ta partene veldig hardt i hånden (spesielt butikkleder og guttenes foreldre) styrte megler inntrykket hun ville gi av seg selv og forklarte det med at hun var redd for å miste autoriteten i meglingsrommet og dermed miste styringen på prosessen. Denne strategien forklarte hun med at ingen andre skulle ”ta makten” i rommet og lage kaos i meglingen slik at en ikke kunne nå målet med meglingen som var avtalen mellom partene:

Megler: Det er viktig å ha full kontroll på meglingsrommet. For hvis foreldrene begynner å overta så kan du bare avslutte. Jeg har det i bakhodet hele tiden. Og det gjelder ikke bare i megling men også i stormøter. Hvis ikke lederen er hos seg, bruker jeg (*terapeutisk forståelse*) og hvis ikke jeg vet hva jeg vil og vet... målet er en avtale og for å få det til er det viktig med struktur og regler, ellers blir det totalt kaos.

Hun styrte også selve meglingen med ”hard hånd”, hvem som fikk snakke når og hvor lenge. Når guttene snakket snudde hun siden til resten av personene i meglingsrommet og plasserte stolen sin direkte ovenfor gutten som forklarte seg (som om det kun var de to i rommet ansikt-til-ansikt med ca. en halvmeters mellomrom). Hun stilte spørsmål som; *Hva tenkte du da?*, *Hva følte du da?*, *Har dette skadet noen?* *Har det skadet deg selv?*, *Hvordan har du det nå?*. Hun brukte meglingsskriptet tilknyttet ”restorative justice” og stormøtemegling når hun stilte disse spørsmålene, men i denne settingen og i måten hun tilnærmet seg guttene på så fremstod meglingen terapeutisk og individfokusert. Begrunnelsen for den strenge kontrollen i meglingsrommet kombinert med en maktbalansering som fremstod som terapi (se også 7.1.1), forklarte hun delvis ut i fra tidligere erfaringer med moraliserende butikkeiere i megling og videre forklarte hun det med avsky for moralisering generelt og spesielt knyttet til historier fra hennes oppvekst³⁷ og til hennes godhet og omsorg for unge mennesker.

Megler: Jeg tenker at det er viktig for meg å være profesjonell og menneskelig, og differensiere meg i fra... for det vil alltid være noen mennesker som forfører deg. Som bruker noen metoder for å få sin vilje. Ved hjelp av min metode ved å være kald, legge listen, beskrive reglene, så unngår jeg det. Og så er det veldig spennende at jeg har autoritet jeg som har følt meg så liten, så det er jo en dobbelhet det også. Jeg tror jo ikke på at en kan være sterke uten at en har vært svake. Og det er denne sårbarheten jeg ser i de (ungdommene). Og de som er tøffe i trynet, om de går ut og har mer balanse i seg så blir jeg så glad. Jeg følte at jeg nådde Eirik gjennom akkurat den biten at jeg så at han kjente seg lettet. Da var det

³⁷ Jeg velger ikke å beskrive dette nærmere av forskningsetiske grunner av hensyn til anonymisering

jo bare jeg som så han rett i øynene. Målet mitt er jo å få de til å si at de er lettet og ikke at jeg skal si det. Men det er klart at jeg sier det nok og hjelper de litt.

Megler: Jeg føler at jeg er megler i konfliktrådet og det er det jeg vil være, men jeg er meg selv selvfølgelig er jeg det. Men jeg er fullstendig klar over at hvis ikke jeg klarer å ha autoriteten her så kollapser alt. Da overtar de og de har ikke rett til det, for da kan noens rettigheter bli krenket. Jeg har opplevd så mange ganger at butikkleider holder moralpreken for ungdommen og jeg har stoppet dem.

Dette eksempelet viser også at megler knytter hele meglingsprosessen og sin terapeutiske fremgangsmåte til en viktig sosialiseringssprosess i hele samfunnet, samtidig som det peker tilbake på hennes yrkeshabitus som terapeut. Denne meglingsstilen står altså i sterk kontrast til meglerstilen til megler i den andre naskerisaken (Case 2 ”Den lille butikken”). Ikke ved å dempe en moraliserende butikkleider og beskytte de unge guttene for slik moralisering men stikk motsatt, ved å fremstille jenta som en ”erfaren” tyv og konstruere historien om ”den lille butikken” og den stakkars butikkeieren, noe som kan knyttes til meglers yrkeshabitus som namsfullmektig. Disse står igjen i kontrast til meglerstilen i case 1, ”Mobbesaken”, der meglers yrkeshabitus som advokat og dommerfullmektig gjorde at megler fungerte som en forsvarer for ”påklaget”.

9.1 Oppsummering av kapittel 9

Alle meglernes yrkeshabitus ble på ulike måter ”dratt inn i” meglingsfeltet og gjennom meglers praksis i meglingsrommet. Habitus manifesterer seg gjennom måten megler fremstår på, snakker på, i interaksjon med andre, i måten en styrer imaget en vil gi av seg selv til andre og interaksjon med andre. Bourdieu sier at det er her de mest åpenbare og synlige overføringene skjer og sier videre at den sosial kapitalen som følger av disse synlige tegnene gir avkastning i form av et ”image” av den aktuelle personen som gjør at han føler seg eller ikke føler seg autorisert og oppmuntret til disse disposisjonene (Bourdieu 2007).

Mine analyser viser at meglerrollen ikke er internalisert hos meglerne, i betydning av at meglerrollen ikke er den som er fremtredende i meglingspraksisen, og dermed ikke er en fremtredende identitet hos meglerne knyttet til rollen som skal utføres. Jeg kan selvfølgelig ikke analysere meglernes ”identity salience hierarchy” i denne oppgaven men ifølge Strykers teori og (hypoteser) er det den mest fremtrede identiteten og den identiteten som er høyest i personenes salience hierarki som ”popper opp” i situasjoner der det er store muligheter for

individene å forme sine egne roller, ved at strukturen rollen inngår i er ”løs”. Denne påstanden kan videre belyses av uttalelser fra megler i case Som megler i case 3, ”Den moraliserende butikklederen” der hun selv pekte på at hennes meglingsstil kunne vise tilbake på hennes bakgrunn som terapeut og at hun hadde problemer med å skille kognitive handlingsskjema knyttet til yrkeshabitus som terapeut fra rollen som megler. (jfr. Bourdieu)

Megler: Jeg brukte mye mer energi før... jeg brukte mye energi på å ikke være terapeut men megler. Men så går dette jo litt i ett for meg for hva er en terapeut, jeg er det jeg, jeg er en terapeut jeg. Det er sånn jeg er. Og så har jeg lært meg noen metoder. Det er ikke noe problem for meg å ta en annen hatt på. Men jeg måtte være mer bevisst på det før for da var jeg fersk megler. Jeg har meglet i to og et halvt år nå og jeg har hatt veldig mye saker, og det fungerer.

Denne fremleggingen knyttet til at meglers identitet og meglers yrkeshabitus er fremtredene i utøvelsen av meglerrollen. Både når det gjelder historiekonstruksjon, sympatier og selve meglingsstilen som de benytter seg av. Historien som megler velger å vektlegge er farget av den ene partens historie men den kan også i høy grad knyttes til meglers habitus som jeg pekte på tidligere.

10.0 Nøytralitetsforståelse og ”dialog som eiendom”

10.1 Meglers forståelse av det å være en nøytral-/ og eller upartisk tredjepart

Meglerne snakker om det å være en nøytral tredjepart er noe de etterstreber under hver megling og når de snakker om vanskeligheter forbundet med det viser de stort sett til vanskeligheten med å prøve å balansere makten mellom partene i meglingsrommet under meglingen. De reflekterer ikke nevneverdig over at de selv hadde makt i meglingsrommet eller at den rollen de spiller i meglingen kan påvirke utfallet av meglingen. Meglers egen fortelling om det å være en nøytral tredjepart knyttet seg i all hovedsak til forhold knyttet til at partene skulle få snakke like mye og bli hørt like mye, og at megler skulle være upartisk og ikke ta side i konflikten eller i meglingsrommet. Dette er på linje med Hareides (2006) definisjon av det å være en nøytral og upartisk megler, ved at megler er nøytral i den hensende at han er interessefri til utfallet av meglingen og upartisk i den forstand at megler ikke favoriserer noen i prosessen, eller viser sympatier for en av partene (jmf. kap. 1, Hareide 2006). Eksempelet under, hentet fra case 1, ”Mobbesaken” kan illustrere måten megler

snakket om sin egen rolle i meglingen og hvordan meglerne snakket om nøytralitet og hvem som "eier dialogen". Denne fremstillingen er helt i strid med den praksisen jeg har sett i min studie. Megler sa i sin introduksjon til meglingsmøtet:

Megler: Min rolle oppi dette her... jeg skal styre møtet på en okay måte sånn at jeg får dere til å snakke sammen. Og bare for å si det med en gang. Det er ikke mitt møte. Det er dere som skal lage møtet...det er ikke jeg som skal få oppfullt noen tanker og ideer om ... om hva jeg ønsker i denne saken.... Det spiller ingen rolle for jeg skal være nøytral og ikke ha noen oppfatning av saken. Jeg skal få dere til å snakke sammen for det er deres møte. Høres det greit ut dette her? Er det noen spørsmål?

Flere av meglerne adresserte nøytralitetsproblematikken i introduksjonen til meglingsmøtet ved å si at partene selv måtte si ifra om de opplevde at megler ikke var nøytral eller opptrådte partisk. Eksempelet under kan belyse denne problematikken som også er i strid med den praksisen jeg så. Ingen av partene gav beskjed om at megler ikke var nøytral eller fremstod som upartisk. Eksempelet under hentet fra case 2, "Den lille butikken" kan illustrere dette poenget:

Megler: For jeg prøver å understreke at jeg skal jo ikke være partisk, men det kan jo være at noen oppfatter deg som det i måten du spør på. Men det er jo viktig også at partene gir beskjed om de opplever at vi ikke er upartiske. Og det er jo ganske vanlig at vi gir beskjed under en innledning.... at vi og tar opp det faktum at jeg ikke skal være partisk og hvis jeg heller for mye til den ene eller andre siden, så vær så snill å gi meg beskjed. For det er jo ikke alle parter som er like åpne og snakker så mye. Og da prøver en jo gjerne som megler å få frem litt tanker.

De er altså opp til partene å si ifra om megler ikke er nøytral, noe som er problematisk knyttet til meglers makt og partenes underordnede posisjon i denne sammenheng (jmf. symbolsk makt Bourdieu, teorikapittelet). I tillegg til å håndtere en veldig vanskelig personlig situasjon skal de altså irettesette en megler i en overordnet posisjon om de ikke opplever han som nøytral. Så lenge ingen sier ifra eller ingen stopper meglingen, så sier megler seg fornøyd med måten de har håndtert partene og meglingen på. Den tydeligste måten partenes eventuelle misnøye med megler kommer frem på er gjennom direkte klager til Konfliktrådet.

10.2 Partenes forståelse av Konfliktrådet som felt og partenes forståelse av meglernes formulering om å "eie konflikten" og "å eie dialogen"

Partene skal selv bidra til finne løsning på konflikten der den aktive delen skal gi partene en opplevelse av mestring og økt selvfølelse. Derfor blir ofrene for lovbrudd bedre ivaretatt enn i strafferettspleien for øvrig (Håndbok for meglere 2007:6).

Partene møter megler med en antagelse om at de er profesjonelle meglere tett knyttet til politi og påtalemyndighet. De har forestillinger om hva en megler er men ikke hva en meglers rolle er i denne sammenheng. Det er nytt for de fleste som jeg intervjuet hvordan meglingen skulle foregå, hva som var hensikten med den og hva Konfliktrådet egentlig var. Mona den unge jenta i case 2, ”Den lille butikken” fortalte at hun ikke hadde sovet fordi hun var så redd for å møte i Konfliktrådet og at hun hadde hatt mareritt om at megleren var en ”skummel gammel mann”. Flere av ungdommene hadde en forestilling om at meglingen skulle minne om en rettssak der de skulle stå til rette for en ”slags” dommer som skulle styre møtet. Jørgens uttalelser fra case 3, ”Den moraliserende butikklederen” kan illustrere det:

Jørgen: Jeg hadde ikke peiling på hva megling var så jeg tenkte mer på en rettssak, men det var hyggeligere enn det jeg hadde trodd.

På spørsmål om hvilken kjennskap han hadde til Konfliktrådet på forhånd svarte han at han ikke hadde hørt om Konfliktrådet før han var blitt tatt i naskeri. Han forklarte at han hadde gått med på å møte i Konfliktrådet selv om han ikke visste hva det var fordi han ikke ville ha saken på rullebladet sitt. Jørgen sa:

En mann fra politiet kom hjem til oss og fortalte at det ville komme på rullebladet, som ville få konsekvenser hvis jeg skulle reise til utlandet blant annet.

Begrep som at det er dere som skal ”føre dialogen” og ”det er deres møte”, og ”jeg skal være en nøytral tredjepart” var noe som ikke gav gjenklang hos de fleste partene. De forstod at de skulle prøve å snakke sammen og komme frem til en avtale, men hvordan dette skulle foregå var de veldig uklare på, men at det var dette megleren skulle ta seg av. Partenes opplevelse av at det er megler som skal styre dialogen og ikke partene selv kan illustreres med følgende eksempel fra case 4 ”Gamle hyttevenner”, der Ingrid (den eldre damen) i e-post intervju etter meglingen påpekte følgende:

Megleren forsto nok hva jeg ville formidle, men jeg synes at megler sviktet meg ved ikke å ta opp den økonomiske delen. Etter at vi hadde kommet frem til en eventuell praktisk løsning, ymtet jeg to ganger frem på at han skulle ta opp den økonomiske biten (som han selv tidligere hadde konkludert: en praktisk del og en økonomisk del). Dette gjorde han ikke, dermed gjorde jeg det selv, med det resultat at motparten forsvant.

Et annet eksempel som kan belyse at partene ikke forstår at det er de som skal "eie dialogen" i meglingsrommet ifølge Konfliktrådets ideologi kan belyses av intervju med mor til Jørgen, en av guttene i case 3, "Den moraliserende butikkleder":

Jeg er var aldeles ikke klar over at det er partene som skal "eie dialogen". Men hvis det er tilfelle så er svaret desidert nei, - partene styrte ingenting, det var megler som styrte alt til minste detalj.

10.3 Oppsummering kapittel 10

Disse eksemplene kan være med å belyse det faktum at partene konsekvent snakket via megler og ikke med den andre parten direkte. All kommunikasjon gikk via meglerne og kun i korte øyeblikk og ofte under opphetet diskusjon snakket partene til hverandre, men ikke med hverandre. I disse tilfellene ble de uten unntak stoppet for å roe situasjonen og megler førte dialogen tilbake til seg selv ved å stille oppklarende spørsmål, oppsummere hva som var blitt sagt eller at megler selv ønsket å forstå rekkevidden av hva som ble sagt. Meglerne forklarte at hensikten var å få kontroll over situasjonen og roe gemyttene, men resultatet var at dialogen effektivt ble stoppet. Partene hadde ofte problem med å forvalte denne eiendommen ved å ikke forstå fullt ut hvorfor de var i konfliktrådet og hva konfliktrådet var, og hva som skulle være deres rolle i meglingsrommet. At megler sier at det er dere som eier konflikten og det er dere som eier dialogen det er deres møte blir vanskelig for partene å forstå. De prøver å skape mening i det ved å betrakte megler som slag dommer som skal hjelpe dem å komme frem til en løsning på en konflikt.

Analyse av datamaterialet har vist at det er misforhold mellom Konfliktrådets intensjon og meglers praksis av meglerrollen, samtidig som det kan peke på en mangel på informasjon fra både politi og Konfliktrådets side til partene om hva megling i Konfliktrådet er og hvilke forventninger som knyttes til partenes rolle i meglingen. I og med at all kommunikasjon mellom partene gikk via megler, og ikke direkte partene imellom slik intensjonen er fra Konfliktrådets side, forsterket dette meglers historiekonstruksjon under hele meglingen og megler hadde dermed definisjonsmakt over historien som ble fortalt og konstruert i meglingsrommet. Hadde dialogen gått mellom partene og ikke via megler, hadde det ikke vært samme mulighet for megler til å opprettholde konstruksjonen gjennom hele meglingsprosessen. Mine funn står i sterk kontrast til Ida Hydles (2007) funn, der hun hevder at partene eier dialogen, og at *"selve prosessen i meglingen er vel så viktig som utfallet av*

meglingen (avtalen).” Hasund & Hydle (2007) hevder videre at ”dialogen er partenes eiendom” (jmf. Christies 1977 artikkel om ”Konflikt som eiendom”) og at meglingen kan betraktes som helende. (”den helende dialogen”, jmf. kap.1 i min innledning). Jeg fant at ungdommene i naskerisakene og deres foreldre uttalte at det å få gjøre opp for seg og snakke med den andre parten var en lettelse på den måten at de kunne få saken ut av verden. Men de refererte til hele prosessen, fra å bli tatt i naskeri og bli anmeldt til politiet, til å snakke med/bli avhørt av politiet (og i noen tilfeller et ”Oppfølgingsteam”)³⁸ og til slutt å møte den andre parten i Konfliktrådet og få innblikk i hvordan saken ble oppfattet fra ”offerets” side. Butikklederne betraktet det å møte i Konfliktrådet som en ”borgerplikt” og som at de gjorde noe samfunnsnyttig, samtidig som de håpte at møtet med den andre parten ville virke forebyggende på ny kriminalitet. Men mine funn peker ikke ut over det på at meglingen hadde en helende og terapeutisk effekt gjennom det Hasund & Hydle (2007) kaller for ”den helende dialogen”, men jeg kan ikke ta høyde for, ut i fra mitt material at det ikke kan være slik. Hydle har selv fungert som megler i konfliktrådet under sin studie og har kanskje en kjennskap til denne ”terapeutiske effekten” som jeg ikke har sett i mitt materiale (Hasund & Hydle 2007). De andre casene peker tvert imot på at møtet i konfliktrådet kunne virke konflikteskalerende i enkelte av tilfellene.

11.0 Oppsummering og diskusjon av funn

11.1 Subjektive fortolkninger og symbolsk makt

Megler prøver også å balansere det som hun oppfatter som ubalanse i maktforholdet mellom partene. Denne oppfattelsen av ubalanse kan føres tilbake til fortellingen megler har konstruert og kan føres tilbake til forhold før meglingen. Denne ubalansen i maktforholdet er en subjektiv fortolkning av hvem som har makten i meglingsrommet og en subjektiv fortolkning av hva som må gjøres for å balansere den eventuelle maktubalansen. Megler bruker ulike strategier for å balansere den opplevde makten, men som jeg har vist så kan to forskjellige meglere tolke partene på vesensforskjellige måter. Et paradoks er at en slik subjektiv ”balanseringskunst” er uttrykk for meglers makt (selv om meglerne ikke mente de hadde makt) og et uttrykk for at megler ikke er nøytral i sin utøvelse av meglerrollen. Et annet

³⁸ Konfliktrådet har knyttet til seg ”Oppfølgingsteam” som skal følge opp unge lovbrytere, jmf. Konfliktrådets hjemmeside

paradoks er at den parten som megler hadde uttalte sympatier for og hjelp i meglingen, ikke opplevde denne maktbalanseringen som tillitsvekkende. I to av tilfellene gav partene uttrykk for at de hadde mistet tillit til megler og følte at megler ikke hadde forstått dem og deres fortelling, selv om det var disse partene som megler prøvde å hjelpe og løfte frem. Det er ikke gitt at måten megler prøver å balansere misforholdet i makt i rommet, oppleves som udeelt positivt, heller ikke for den part megler sympatiserer med. Den symbolske makten virker nettopp gjennom meglers ledende posisjon i meglingsrommet og som representant for det juridiske feltet (Konfliktrådet som nederste steget i rettspleien), noe som henspiller på Bourdieus påstand om at en er dominant i kraft av sin posisjon i feltet. Men det vises også gjennom at megler drar sitt ”eget felt” og sin egen yrkeshabitus inn i meglingsrommet og i meglingspraksisen (Bourdieu 1995,1996 [1994])³⁹. Jeg har funnet støtte for at megler gjennom sin utøvelse av rollen drar veksler på ulike andre identiteter som de har i sitt dagligliv, og da først og fremst det yrket de har til vanlig. Det kommer til uttrykk gjennom måten megler styrer meglingsprosessen på og gjennom den symbolske makten en ser i meglingspraksisen.

11.2 Periferi og ”role-making”

Som jeg argumenterte for tidligere så ser jeg ikke at meglernes jeg har observert har en ”megleridentitet” i form av en internalisert meglerrolle. De kognitive skjemaene for handling som kommer til uttrykk under meglingsprosess knytter seg til meglers yrkeshabitus eller yrkesidentitet som ”popper opp” i meglingsrommet og som er med på å konstruere historiene. Jeg kan ikke (i denne sammenheng) gå inn og analysere meglernes habitus eller meglernes ”identity salience hierarchy”, ved for eksempel å se på hvordan meglernes sosialt konstituerte disposisjoner, og den rolle disse disposisjonen spiller i deres posisjonstagnung og deres sympatier for personer utover denne studien.

Jeg vil utdype dette poenget med at meglernes ikke har internalisert en megleridentitet opp i mot at megler befinner seg i ”periferien” av institusjonen Konfliktrådet og mangler de

³⁹ Bourdieu knytter begrep om ulike kapitaltyper til den symbolske makten/-volden som; sosialkapital, kulturellkapital, økonomisk kapital og symbolsk kapital, men det er utenfor denne oppgavens omfang å analysere om meglers ulike kapitaler kan tenkes å påvirke meglingsfeltet utover påvirkningen fra meglers yrkeshabitus

sosialiseringsagentene som kan overføre institusjonens regler, normer og forventninger gjennom at megler før overført meglerrollen gjennom sekundærsosialisering (utover den 2x2 dagers opplæringen (Berger & Luckmann 2004[1966] jmf. teorikapittel), og peker i den sammenheng på et viktig poeng i min analyse om at megler av den grunn selv utformer rollen som megler gjennom det Stryker kaller role-making (jmf. teorikapittel). Strukturen megler inngår i er så ”løs” at megler er på egenhånd, uten tett tilknytning til et fagfelt eller andre meglere, eller ledere som kan skape muligheter på den ene side ved at megler utformer sin egen rolle og sin egen meglerstil. Når jeg hevder at meglerne ikke har internalisert meglerrolle, er det også begrunnet i at Konfliktrådet som institusjon ikke ønsker en ytterligere profesjonell meglerrolle men vil bevare meglerrollen som en lekmannsordning og et verv. Det innebærer også at megler ikke kan titulere seg konfliktrådsmegler utenfor konfliktrådets lokaler og møtesteder, noe som er nedfelt i konfliktrådsloven (Holmboe 2004). Meglerne skal altså representere Konfliktrådet kun innad i institusjonen, selv om meglers representasjon rekker langt utover denne samfunnsinstitusjonen, i og med interaksjon med partenes ”struktur” og Konfliktrådets intensjon om å være ha en ”oppdragende og forebyggende rolle. Meglerne representerer institusjonens eksternaliserte lover, regler og normer gjennom sin meglerpraksis og de blir møtt av partene i meglingen med forventninger om at de er profesjonell megler tilhørende det juridiske felt.

Den løse strukturen og det at meglerne befinner seg i periferien av Konfliktrådet som institusjon kan også virke de-motiverende. De-motiverende (som vist i kap.6) i den forstand at megler ikke ønsker å stå i meglervervet fordi de ikke føler seg ivaretatt av Konfliktrådet, og opplever at de er alene uten noen form for kontroll og kvalitetssikring av deres meglingspraksis. De etterlyste også noen de kunne diskutere med og få mulighet til å utvikle seg selv som megler. Det at meglerne er i periferien av Konfliktrådet som institusjon og har store muligheter for å utforme sin egen rolle, kan også virke negativt mot legitimeringen av konfliktrådsordning i den forstand at megler kan ha stor frihet til å utøve makt gjennom sin praksis. Denne maktbruken kan i siste instans gå ut over partenes rettssikkerhet, noe som legmannsordningen i utgangspunktet skulle hindre (jmf. Christie 1977).

11.3 Habitus, identitets hierarki og ”commitment”

Konfliktrådets meglere er høyt utdannet, og det er en økende tendens til ytterligere å rekruttere høyt utdannede meglere til tross for ”lekmannsideologien” som skal representere bredden i folket knyttet til utdanning, alder, kjønn og etnisitet. Jeg hevder som sagt tidligere på ingen måte at jeg kan kartlegge meglernes habitus og identitets hierarki, men jeg ha gjennom mine funn og mine analyser vist at det er den identiteten eller habitus som megler møter feltet med, er den mest fremtredende under meglingen og som i stor grad påvirker meglingsprosessen. Det kommer til uttrykk gjennom meglers habitus knyttet til for eksempel det terapeutiske feltet som terapeut og det juridiske feltet som advokater, påtalemakten, politiet, og fengselsvesenet. Enten megler er advokat, jurist, terapeut, eller namsfullmektig. Den mest fremtredende identiteten ”popper opp” i meglingsprosessen knyttet til at konteksten megler befinner seg i under meglingsmøtet minner om et ”arbeid”, men de mest fremtredende identitetene megler har i sitt identitetshierarki, er også med på å forme både historiekonstruksjoner, sympatier og oppfattelser av partene i meglingen. Identiteten og yrkeshabitusen kommer ikke minst til uttrykk i de kognitive skjemaene for handling som tilhører yrket de har utenom vervet som megler, gjennom språket megler snakker, og gjennom koder og referanserammer tilhørende det feltet. Sagt med Strykers vokabular så er megler mer ”committed” til rollen som advokat, og jo mer ”committed” en er til en rolle og en posisjon jo høyere og mer fremtredende vil den identiteten være i personens identitets hierarki, og jo større er sannsynligheten for at den blir aktivert på tvers av situasjoner (jmf. teorikapittel).

Jeg påstår at megler ikke er like ”committed” til meglerrollen fordi megler befinner seg i periferien av Konfliktrådet, har kun 2x2 dager opplæring i meglerrollen, knappst kjenner sine kolleger, har få møter med de ulike partene, og kun har faglig oppfølging to ganger i året (som veldig få stiller opp på selv om det er obligatorisk) og at vervet går ut over meglernes hverdag når det gjelder tidsbruk. I denne påstanden ligger det imidlertid ikke en betydning av at meglerne ikke er dedikerte, interesserte og ideologisk opptatt av det å megle. Som sagt så var meglerne jeg møtte engasjerte personer som ”brant for” megling og ideologien knyttet til gjenoppretting gjennom dialog, men det at alle de 629 meglerne har organiserte seg og dannet et meglerforum for å ivareta meglernes interesser på ulike måter, kan styrke mine påstander om at de er misfornøyde med enkelte forhold og er i periferien av Konfliktrådet som institusjon, men også at de ønsker endringer og forbedringer til beste både for meglerne og Konfliktrådet.⁴⁰

⁴⁰ Meglerforumet ble stiftet 12.september 2010 og skal ivareta meglernes interesser, og de påpeker at de ikke en fagforening men presiserer at de er en interesseorganisasjon. Meglerforumets først sak var å sende brev til

Det er med konflikter som så mange gode ting: de finnes ikke i ubegrenset mengde. Konflikter må bli tatt vare på, beskyttet og gitt næring. Men det er grenser. Hvis noen gis større adgang til å disponere over konflikter, vil andre få mindre av slik adgang. Så enkelt er det (Christie1977: 128).

12.0 Avslutning og konklusjon

Jeg har i denne masteroppgaven presenter nye funn knyttet til nøytralitet og upartiskhet i megling. Jeg har vist at nøytralitetsbegrepet er mye mer komplekst enn det at megler har manglende interesser i å oppnå et bestemt utfall i saken (jmf. Hareides definisjon 2006:295, se innledning). Og at upartiskhets begrepet er mye mer komplekst enn at megler ikke favoriserer i prosessen, tar standpunkt og viser sympatier for en part (jmf. Hareides definisjon 2006:295). Som beskrevet innledningsvis i kapittel en så hevder Hareide at en dommer kan være upartisk men ikke nøytral og sier videre at en megler bør være begge deler. Mine funn viser at nøytralitet og upartiskhet er mye tettere sammenvevd og jeg føyer meg inn i rekken med den kritiske forskningen som sier at det er stor forskjell mellom intensjonen fra meglingsordningen om å være nøytral og upartisk og hvordan disse begrepene blir forstått og håndtert gjennom meglingspraksisen.

Mine funn har vist at både nøytralitet og upartiskhet kan knyttes til forhåndskonstruksjoner av historier før meglingen, kan knyttes til selve meglingsrommet og meglingspraksisen. Som jeg har vist så har disse forhåndskonstruksjonen gått som en rød tråd gjennom meglingen og definert hva meglingen skulle handle om og hvordan dialogen ble styrt. Jeg har vist at meglerne har et avtalefokus i meglingen, noe som i seg ikke er en nøytral prosess, der megler i straffesaker har en interesse for å få i stand en avtale, både av personlige årsaker og etter mandat fra konfliktrådet, og at ulike manipulerende strategier blir brukt for å få i stand en avtale. En avtale som er overordnet en ”reell løsning” på konflikten er i seg selv ikke en nøytral og upartisk konfliktmegling, men det er i meglernes bruk av ulike strategier knyttet til historiekonstruksjon, sympatier og maktbalansering at en tydeligst ser makten tre frem. Jeg har vist at megler bruker ulike strategier i tråd med hvem de opplever er den sterke og svake part i meglingsrommet. Denne maktbalanseringskunsten er subjektiv og er verken upartisk eller nøytral. Disse funnene underbygger myten om, og beskrivelsen av megler som en nøytral og upartisk –tredjepart.

justisminister Knut Storberget med krav om en dobling av meglerhonoraret, fra kr. 130 kroner til kr. 300. (jmf. Konfliktrådet hjemmeside).

Jeg har gjort rede for mine påstander og begrunnelser for hvorfor megler i en åpen struktur i periferien av Konfliktrådet har anledning til selv å forme og lage rollen som megler og dermed den praksisen som foregår i meglingsrommet. Jeg har vist til mangelen på sosialiseringssagenter og institusjonaliseringsprosesser og vist at megler ikke har internalisert en megler rolle, men at den rollen som er tydeligst både i historiekonstruksjonen og i meglingsrommet er meglers yrkeshabitus eller yrkesidentitet, ved at megler trekker "sitt eget felt" inn i meglingsrommet og dermed sin fortolkning både av konflikten og av partene. I denne muligheten for å selv forme hva en megler er og hva en megler gjør, ligger det muligheter for utøvelse av makt som meglernes er seg mer eller mindre bevisst.

Disse funnene kan samlet peke på en trussel mot legitimeringen av konfliktrådsordningen og kan i siste instans være en trussel mot rettsikkerheten. Å definere bort nøytralitetsbegrepet og erstatte det med upartiskhet, er ikke nok for en tilstrekkelig legitimering av Konfliktrådsordningen på sikt. Hvis konfliktrådsordningen skal opprettholde sin plass i rettspleien i tillegg til det "sivile liv", så må nøytralitetsbegrepet settes på dagsorden slik at en kan få en dypere forståelse og klargjøring av hva begrepet betyr, og hvilke konsekvenser det har for meglingspraksisen. Mine funn tyder på at redselen som Christie (1977) fremla i sin artikkel "Konflikt som eiendom" allerede viser seg i meglingen gjennom meglers identitet og meglers yrkeshabitus, noe som tydeliggjør at en ikke forskånt for maktbruk og "spesialister" selv om megler er lekmann. Funnene fra denne studien begrenser seg ikke bare til megling og til Konfliktrådet men kan sette søkelys på nøytralitet og maktbegreper også i andre sammenhenger.

13.0 Litteraturliste:

Alver, Bente Gullevig og Ørjar Øyen (1997). *Forskningsetikk i forskningshverdag. Vurdering og Praksis*. Oslo: Tano Aschehough

Alveson, Mats og Kaj Skjölberg (2008). *Tolkning og Refleksjon. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur.

Astor, Hilary (2007). Mediator Neutrality: Making Sense of Theory and Practice: *Legal Studies Research Paper* No. 07. Vol.46. The University of Sydney. Sydney Law School/Social Science Research

Astor, Hilary & Christine Chinkin (2002). *Dispute Resolution in Australia*. Chatswood: LexisNexis Butterworths

Barkan, Elazar & Alexander Karn (eds.) (2006). *Taking Wrongs Seriously: Apologies and Reconciliation*. Stanford CA: Stanford University Press

Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (2004)[1966]. *Den samfunnsskapte virkelighet*. Oslo: Fagbokforlaget

Boulle, Laurence (1996). *Mediation: Principles, Process, Practice*. Chatswood: LexisNexis Butterworths

Boulle, Laurence & Miryana Nesic (2010). *Mediation: Skills and Techniques: Triangle of Influence*. London: Bloomsbury Professional

Bourdieu, Pierre (1995)[1979]. *Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Oslo: Pax Forlag

Bourdieu, Pierre og Loic J.D. Wacquant (1995 [1991]). *Den kritiske ettertanke. Grunnlag for samfunnsanalyse*. Oslo: Det Norske Samlag

Bourdieu, Pierre (1996) [1994]. *Symbolsk makt*. Oslo: Pax Forlag A/S

Bourdieu, Pierre (2000) [1998]. *Den maskuline dominans*. Oslo: Pax Forlag A/S

Bourdieu, Pierre (2007). *Viten om viten og refleksivitet*. Forelesninger holdt ved Collège de France 2000-2001. Oversatt av Tore Slaatta. Oslo: Pax Forlag A/S

- Bush, Robert A. Baruch & Joseph P. Folger (2005)[1994]. *The Promise of Mediation. The Transformative Approach to Conflict*. San-Francisco: Jossey-Bass
- Cheldelin, Sandra, Daniel Druckman & Larissa Fast (eds.) (2008). *Conflict: From Analysis to Intervention*. London: Continuum
- Christie, Nils (1977). "Konflikt som eiendom". *Tidsskrift for retsvæsen*, side 113-126
- Christensen, Karen (1998). "I skyggen av Hellevik. Om utfordringer ved at arbejde empirinært" s. 67-88 I Christensen, K., E. Jerdal, A. Møen P. Solvang og L.J. Syltevik: *Prosess og metode*. Oslo: Universitetsforlaget
- Cobb, Sara (1993). Empowerment and mediation. A Narrative Perspective. *Negotiation Journal* No. 8 July 1993 pp. 245-259
- Cobb, Sara & J. Rifkin (1991a). Neutrality as a Discursive Practice: The Construction and Transformation of Narratives in Community Mediation. *Studies in Law, Politics, and Society*, Vol. 11, pp. 69-91
- Cobb, Sara & Janet Rifkin (1991b). Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. *Law & Social Inquiry*, Vol. 16, No 1 pp.35-62
- Coffey, Amanda & Paul Atkinson (1996). *Making Sense of Qualitative Data. Complementary Research Strategies*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Coser, Lewis (1990)[1956]. "Konflikt som integrasjon" I Dag Østerberg. *Handling og Samfunn*. Oslo: Pax Forlag A/S
- Deutsch, Morton, Peter T. Colman & Eric C. Marcus (eds.) (2006). *The Handbook of Conflict Resolution, Theory and Practice*: San Francisco: Jossey-Bass
- Dingwall, Robert & Greatbach, David (1997). Argumentative Talk In Divorce Mediation Sessions. *American Sociology Review*, 1997, Vol.62, No 1. pp.151-170
- Dingwall, Robert & David Greatbatch (1993). Who is in Charge? Rhetoric and Evidence in the Study of Mediation. *Journal of Social Welfare and Family Law* 365
- Douglas, Kathy & Rachel Field (2006) Looking for Answers to Mediation's Neutrality Dilemma in Therapeutic Jurisprudence. *eLaw Journal* Vol. 13. No 2: pp.177-201 (2006)
<http://e.prints.qut.edu.au>

Douglas, Kathy & Rachel Field (2007). Therapeutic Jurisprudence: Providing some answers to neutrality dilemma in court-connected mediation. Conference paper; QUT Brisbane Australia <http://eprints.qut.edu.au>

Eide, Ann Kristin (2010). ”Og at det er en nyttig ting..” Evaluering av prosjektet; Problemorientert politiarbeid og ”RJ” i Salten Politidistrikt: *Norlandsforskning NF-rapport nr.16*

Eide, Anne Kristin og Hege Gjertsen (2009). Med! eller?. Virkninger av og utfordringer ved gjenopprettende rett som alternativ eller supplement til straff. *Norlandsforskning- NF-rapport nr.14*

Fangen, Kathrine (2004). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget

Field, Rachael & Neal Wood (2006). Confidentiality: An ethical dilemma for marketing mediation? *Australian Dispute Resolution Journal* 17 (2):pp. 79-87 Thomson Legal & Regulatory <http://eprints.qut.edu.au>

Field, Rachael & Neal Wood (2005). Marketing Mediation Ethically: The Case of Confidentiality. *QUT Law and Justice Journal* 5 (2):pp. 143-159. <http://eprints.qut.edu.au>

Field, Rachael (1998). Mediation and the Art of Power (Im)balancing. *QUT Law Journal* 12:pp. 264-273 (Queensland University of Technology) <http://eprints.qut.edu.au>

Fog, Jette (2004). *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København: Akademisk Forlag

Folberg, Jay & Alison Taylors (1984). *Mediation. A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation*. San-Francisco: Jossey-Bass

Folger, Joseph P. & Judith A. Saul (2007). Mediation Practice. The Transformative Framework. A Skill Training Program: Institute for the Study of Conflict Transformation, Inc. Temple University

Flyveberg, Bent (2004). Five misunderstandings about Case-Study Research I *Sosiologisk Tidsskrift*, nr.2. 2004, s. 117-143

Galtung, Johan (2003). *Både og. En innføring i konfliktarbeid*. Oslo: Kagge Forlag

Gibbons, Lucy (2010). *Realities Toolkit # 9. Using E-mail Interviews*. University of Manchester: National Centre for Research Methods

- Glaser, Friedrich (1982) .The process of conflict escalation and roles of third parties. I Boomers, G.B.J. & R.B. Peterson (eds.) Conflict management and industrial relations pp.119-140, The Hague: Kluwer Nijhoff Publishing
- Glaser, B. and A. Strauss (1967). The Discovery of Grounded Theory. New York: Aldine de Gruyter.pp. 1-19
- Goffman, Erving (2010) [1971]. *Relations In Public: Microstudies of Public Order: With a New Introduction by Phillip Manning*. New Brunswick NJ: Transaction Publishers
- Goffman , Erving (1971). *The presentation of self in everyday life*. London: Allan Lane/ The Penguin Press.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction ritual. Esseys on face-to-face behavior*. New York: Phanteon.
- Gulliver, P.H (1979). *Disputes and Negotiations: A Cross-Cultural Perspective*. New York Academic Press
- Hareide, Dag (2006). *Konfliktmegling – et nordisk perspektiv*. Oslo: Spartacus Forlag A/S
- Hasund, Ingrid K. og Ida Hydle (2007). *Konfliktrådsmegling mellom gjerningsperson og offer i voldssaker*. Oslo: Gyldendal Forlag A/S.
- Haynes, J.M. (1994). *The fundamentals of family mediations*. Albany N.Y: State University of New York Press
- Holmboe, Morten (2004) [1992]. *Konfliktrådsloven. Kommentarutgave*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hoyle, Carolyn (edt.) (2010a). *Restorative Justice . The Rise of Restorative Justice*. Volume I. New York: Routledge
- Hoyle, Carolyn (edt.) (2010b). *Restorative Justice. The Promise of Restorative Justice*. Volume III. New York: Routledge
- Hydle, Ida (2004). Prosjektet “Megling i voldssaker” ved Konfliktrådet i Hordaland, *Evalueringsrapport, Høgskolen i Agder skriftserie nr. 10*

- Jeong, Ho-Won (2008). *Understanding Conflict and Conflict Analysis*. Thousand Oaks, CA. :Sage Publications
- Kriesberg, Louis (2007). *Constructive Conflicts. From escalation to resolution*: Oxford: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkman (2009). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo: Gyldendal Norske Forlag AS
- Lazare, Aaron (2005). *On Apology*. Oxford: Oxford University Press
- Lofland, John, David Snow, Leon Andersen & Lyn H. Lofland (2006). *Analyzing Social Settings: A guide to qualitative observation and analysis*. Fourth ed. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning
- Marshall, Tony (1999). *Restorative Justice: An Overview* Home Office. Research Development and Statistics Directorate. London, <http://www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs/occ-resjus.pdf>
- McCall, Georg & J.T. Simmons (1966). *Identities and Interaction*. New York: Free Press
- Mead, Georg Herbert (1976) [1934]. *Medvetandet, jaget och samhället- från sosialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos Förlag
- Nordhelle, Grethe (2009). *Manipulasjon* Oslo: Gyldendal Akademiske
- Nordhelle, Grethe (2007). *Mekling II. Sentrale temaer i konflikthåndtering*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Nordhelle, Grethe (2006). *Mekling. Konfliktforståelse og konflikthåndtering*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Pabsdorff, Mari-Louise, Lise-Lotte Rytterbro, Sajia Sambou, Erika Uotila (2011). Victim-Offender Mediation: Observations from Scandinavia. *Onati Socio-Legal Series*, Vol.1, no.2
- Polanyi, Michael (1966). *The tacit dimension*. Garden City, NY: Doubleday
- Ragin, Charles.C. & Howard S. Becker (eds.) (1992). *What is a case? Exploring the foundation of social inquiry*. New York: Cambridge University Press
- Ritzer, Georg & Douglas J. Goodman (2003). *Sociological Theory*. New York: McGraw-Hill

- Rosenberg, M.B. (1998). *Nonviolent Communication*. Del Mar: Puddle Dancer Process
- Rubin, H.J. & Rubin I.S. (1995). *Qualitative Interviewing: The art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Scott, Richard W. (2001). *Institutions and Organizations*. Thousand Oaks CA: Sage Publications, Inc.
- Silvermann, David (2006). *Interpreting Qualitative Data*. London: Sage Publications Ltd.
- Stryker, Sheldon (2008). From Mead to a Structural Symbolic Interactionism and Beyond; *Annual Review of Sociology*, Vol. 34 (2008) pp. 15-31
- Stryker, Sheldon, Timothy J. Owens & Robert W. White (eds.) (2000). *Self, Identity and Social Movements*. Minnesota: University Of Minnesota Press
- Stryker, Sheldon & Richard T. Serpe (1982). Commitment, Identity Salience and Role Behavior: Theory and Research Example. I Ickes, William & Eric S. Knowles (eds.) *Personality, Roles and Social Behavior* pp. 199-216
- Stryker, Sheldon (1980). *Symbolic Interactionism. A Social Structural Version*: Menolo Park CA: Cummings
- Stryker, Sheldon & Anne Statham Macke (1978). Status Inconsistency and Role Conflict; *Annual Review of Sociology*, Vol.4 (1978), pp. 57-90
- Stryker, Sheldon (1968). Identity Salience and Role Performance: The Relevance of Symbolic Interaction Theory for Family Research. *Journal of Marriage and Family*, Vol.30, No. 4 (Nov.1968)
- Thagaard, Tove (2009). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget
- Tavuchis, Nicholas (1991). *Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*. Stanford. Stanford University Press
- Turner, Jonathan H. (edt.)(2001). *Handbook of Sociological Theory*. New York: Plenum Publishers

Turner, Ralph (1972)[1962]. Role-taking: Process or Conformity, I Arnold M. Rose (eds.). *Human Behavior and Social Process*. London: Routledge and Kegan Paul

Turner, Ralph H. (1973). The role and the person. I *American Journal of Sociology* Vol.84, side 1-23 (1973).

Vindeløv, Vibeke (2008). *Konfliktmægling – en refleksiv model*. København: Jurist- og økonomforbundets Forlag

Wade, John (1994). Forms of Power in Family Mediation and Negotiation. *Australian Journal of Family Law*, Sydney: Butterworths, vol.8, 1994, pp. 40-57

Widerberg, Karen (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget AS

Wilken, Lisanne (2008). *Pierre Bourdieu*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag

Winslade, John & Gerald Monk (2000). *Narrative Mediation. A New Approach to Conflict Resolution*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers

Wolff, Kurt. H. (2005 [1959]). *The Sociology Of Georg Simmel*. Universal Library. The Free Press <http://www.archive.org/details/sociologyofgeorg030082mbp>

Yin, Robert K. (2009). *Case Study Research. Design and Methods*. Applied Social Research Methodes Series. Vol.5. Thousands Oaks, CA.: SAGE Publications, Inc.

Andre kilder:

Håndbok for meglere (2007). Konfliktrådet

Konfliktrådets eget magasin “Opp og avgjort”

Internett:

Konfliktrådets hjemmeside: <http://www.konfliktraadet.no>

Lovdata (2009) *Lov om megling I Konfliktråd (Konfliktrådsloven)*. Hentet 22.september 2009 <http://www.lovdata.no/all/hl-19910315-003.html>

Lovdata (2009) *Forskrift om meglings i Konfliktråd*. Hentet 22.september 2009

<http://www.lovdata.no/cgi-wift/ldles?doc=/sf/sf/sf-19920813-0620.htm>

Regjeringen.no (2010). Arbeidsgruppe for økt bruk av konfliktråd – inne 1.juli 2011

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dep/Styre-rad-og-utval/tidsbegrensede-styrer-rad-og-utvalg/arbeidsgruppe-for-okt-bruk-av-konfliktra.html?id=622058> lastet ned 08.5.11

Statistisk sentralbyrå (2010). Over 3 milliarder til konfliktløsning

<http://www.ssb.no/vis/domstolstatres/art-2010-11-16-01.html> lastet ned 08.5.11

14.0 Vedlegg

Vedlegg 1: Formell forespørsel til Konfliktrådet

Elisabeth Bakke

Åsmyro 14

5417 Stord

Konfliktrådet i xxxxx
v/Konfliktrådsleder xxxxx
Pob. xxx Sentrum
xxxxxxxxx

22.09.09

FORMELL HENVENDELSE OM DATAINNSAMLING

Jeg viser til uformell henvendelse med konfliktrådsleder i forbindelse med utformingen av prosjektet og tilgang til datainnsamling.

Mitt navn er Elisabeth Bakke og jeg er mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Bergen. I forbindelse med datainnsamling til min masteroppgave vil jeg be om lov til å observere megling og intervjuere meglere hos Dere.

Oppgaven er en kvalitativ studie av mekling i Konfliktrådet med fokus på maktbegrepet i meglingsprosessen og meglers rolle. Det er derfor nødvendig å være tilstede og se hvordan selve meglingen foregår, samt intervjuer både megler og partene i etterkant. Jeg ønsker derfor å komme i kontakt med meglere som kunne si seg villig til at jeg får observere hvordan Dere megler og som kan være behjelpelig med å formidle kontakt med partene i den aktuelle meglingen. Selve observasjonene vil foregå hos Konfliktrådet der jeg også håper å få intervjuer meglerne, mens jeg ser for meg å foreta intervju med partene utenfor Konfliktrådets lokaler.

Jeg ser for meg at intervjuene vil ta ca. 30-45 min. og vil i stor grad basere seg på observasjonen av meglingen. Det vil bli brukt båndopptaker men både observasjonsnotater og lydfiler vil bli anonymisert eller makulert når arbeidet med undersøkelsen er over.

Jeg er klar over at det kan ta tid med tilgang og å få frivillige hos partene i meglingen, så jeg vil sende tilsvarende brev som dette til Konfliktrådet for xxxxxxxxxx, ved konfliktrådsleder xxxxxxx, så selve datainnsamlingen kan foregå i løpet av november og desember 2009. Oppgaven vil være ferdig i løpet av mai 2010, og vil bli gjort tilgjengelig for Konfliktrådet om Dere skulle ønske det.

Min veileder er Asunción Lera St. Claire, professor ved Sosiologisk Institutt ved Universitetet i Bergen. (e.mail. Asun.St.Claire@sos.uib.no/ tlf: 55589184).

Jeg vil være takknemlig om jeg får svar på denne henvendelsen så snart som mulig.

Med vennlig hilsen,

Elisabeth Bakke

Vedlegg 2: Informasjonsbrev megler

Informasjonsbrev

Til deg som har verv som megler i Konfliktrådet i XXXXXXXXX

Forespørsel

Dette er en forespørsel om å delta i en undersøkelse i forbindelse med en masteroppgave i sosiologi, med arbeidstittel; ”Konfliktmegling, makt og samhandling”.

Hensikten med undersøkelsen er å bidra til å belyse på hvilken måte megling i Konfliktråd i Norge foregår med spesielt fokus på samhandling, dialog og makt.

Din deltakelse i undersøkelsen innebærer at du vil bli spurt om de erfaringer og de tanker du har rundt det å megle i Konfliktrådet og selve meglingssituasjonen. Hvis du ønsker og delta innebærer dette at du sier ja til å samtale med meg gjennom et intervju og til at jeg får være tilstede under selve meglingen for å observere.

Du må da skrive under på en erklæring om informert samtykke etter at du har mottatt skriftlig og eventuell muntlig informasjon fra meg. Jeg heter Elisabeth Bakke og er mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Bergen, og det er jeg som vil foreta alle intervju og observasjoner.

Undersøkelsens formål

Formålet med å samtale med deg gjennom intervju og observasjon av selve meklingen er å finne ut hvordan selve meklingen foregår, hvordan det blir meklet, hvilken rolle partene og mekler spiller og hvordan erfaringen og opplevelsen fra meklingen blir beskrevet. Stikkord her kan være: tillit, nøytralitet, rettferdighet, makt, samhandling, dialog, m.m.

Fremgangsmåte/metode

Undersøkelsen vil foregå ved at jeg vil være tilstede i meglingsrommet den tid meklingen foregår. Jeg vil da ta notater av det jeg observerer der, samt ta lydopptak av meklingen. Jeg vil så snart det lar seg gjøre, helst direkte etter selve meklingen, intervju megler (også ved lydopptak) for å få kjennskap til deres opplevelse av selve meglingssituasjonen

Intervjuene vil være ca. 30-40 min. og jeg ser for meg at jeg intervjuer megler i meklingsrommet og partene i meglingen der de måtte ønske det, kanskje på en kafé i nærheten der en får sitte litt i fred. Om det ikke lar seg gjøre å intervju partene direkte etter mekling kan jeg være interessert i å foreta intervju pr. telefon (da uten lydopptak).

Hva deltagelse innebærer

Et informert samtykke om deltagelse innebærer spørsmål om opplevelse av og erfaring med megling i Konfliktrådet. Jeg vil ikke stille direkte spørsmål om bakgrunnen for konfliktmeglingen, men konsentrere meg om spørsmål knyttet til selve meglingen og meklingsprosessen. Ellers kan en fortelle om det en synes er viktigst for en selv i tilknytning til meglingen. Det du forteller meg vil bli behandlet strengt konfidensielt under undersøkelsen og informasjonen vil bli streng ivaretatt. Lydopptakene vil bli slettet og det øvrige datamaterialet blir anonymisert så snart prosjektet er fullført, senest mai 2010.

Informert samtykke

Hvis du ønsker å delta i undersøkelsen ber jeg deg fylle ut skjema for frivillig og informert samtykke i vedlegg 1. Når du har sagt ja til og delta vil jeg ta kontakt med deg for avtale om tidspunkt for observasjon og intervju (og muntlig informasjon om du skulle ønske det).

Du står helt fritt til å delta eller ikke delta i undersøkelsen via observasjon og intervju. Du kan trekke deg fra undersøkelsen på et hvilket som helst tidspunkt og uten å oppgi noen grunn. Om du trekker deg fra undersøkelsen før den er gjennomført vil alt du har fortalt bli slettet.

Å få samtykke fra megler og partene i meglingen til å observere meklingsmøtet og foreta intervju er helt nødvendig for dette masterprosjektet, så jeg håper at du stiller deg positiv til å delta i denne undersøkelsen!

Med vennlig hilsen

.....

Elisabeth Bakke

Mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Bergen

Tlf: 40227538/ e.post: e.bakke@online.no

Veileder: Professor Asunción Lera St.Clair
Sosiologisk Institutt , Universitetet i Bergen

Tlf: 55589184
Mobil: 452619 02

Vedlegg 1: Frivillig og informert samtykke

Vedlegg 3: Informasjonsbrev partene

Informasjonsbrev

Til deg som skal møte til megling i Konfliktrådet i xxxxxxxx

Forespørsel

Dette er en forespørsel om å delta i en undersøkelse i forbindelse med en masteroppgave i sosiologi, med arbeidstittel; *"Konfliktmekling, makt og samhandling"*.

Hensikten med undersøkelsen er å bidra til å belyse på hvilken måte megling i Konfliktråd i Norge foregår med spesielt fokus på samhandling, dialog og makt.

Din deltakelse i undersøkelsen innebærer at du går med på at det er en masterstudent til stede under selve meglingen for å observere hvordan meglingen foregår, hvilken rolle megler spiller og dialogen mellom megler og partene og partene imellom.

Din deltakelse i undersøkelsen innebærer at du vil bli spurt om de erfaringer og de tanker du har rundt det å møte til megling i Konfliktrådet og selve meglingssituasjonen. Hvis du ønsker og delta innebærer dette at du sier ja til å samtale med meg gjennom et intervju og til at jeg får være tilstede under selve meglingen for å observere.

Du må da skrive under på en erklæring om informert samtykke etter at du har mottatt skriftlig og eventuell muntlig informasjon fra meg. Jeg heter Elisabeth Bakke og er mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Bergen, og det er jeg som vil foreta alle intervju og observasjoner.

Undersøkelsens formål

Formålet med undersøkelsen er å finne ut hvordan selve meglingen foregår, hvordan det blir meglet, hvilken rolle partene og megler spiller og hvordan erfaringen og opplevelsen fra

meglingen blir beskrevet. Stikkord her kan være: tillit, nøytralitet, rettferdighet, makt, samhandling, dialog, m.m.

Fremgangsmåte/metode

Undersøkelsen vil foregå ved at jeg vil være tilstede i meglingsrommet den tid meglingen foregår. Jeg vil da ta notater av det jeg observerer der samt ta lydopptak av meglingen. Jeg vil så snart det lar seg gjøre, helst direkte etter selve meglingen, intervju partene hver for seg (også ved lydopptak) for å få kjennskap til deres opplevelse av selve meglings situasjonen. Intervjuene vil være ca. 30 min. og jeg ser for meg at jeg intervjuer megler i meglingsrommet og partene i meglingen der de måtte ønske det, kanskje på en kafé i nærheten der en får sitte litt i fred. Om det ikke lar seg gjøre å intervju partene etter mekling kan jeg være interessert i å foreta intervju pr. telefon (da uten lydopptak).

Hva deltagelse innebærer

Et frivillig og informert samtykke om deltakelse innebærer observasjon av meklingen og spørsmål om opplevelse av mekling i Konfliktrådet. ***Jeg vil ikke stille direkte spørsmål om bakgrunnen for konfliktmeglingen,*** men konsentrere meg om spørsmål knyttet til selve meglingen og meglingsprosessen. Ellers kan en fortelle om det en synes er viktigst for en selv i tilknytning til meglingen. Den informasjonen jeg får fra meglingsrommet under observasjon og intervju vil bli behandlet konfidensielt og informasjonen vil bli strengt ivaretatt. Lydopptakene vil bli slettet og det øvrige datamaterialet blir anonymisert så snart prosjektet er fullført, senest mai 2010.

Informert samtykke

Du står helt fritt til å delta eller ikke delta i undersøkelsen. Du kan trekke deg fra undersøkelsen på et hvilket som helst tidspunkt og uten å oppgi noen grunn. Om du trekker deg fra undersøkelsen før den er gjennomført vil alt du har fortalt bli slettet. *Deltagelse i undersøkelsen vil ikke påvirke ditt forhold til megler, Konfliktrådet eller saken som megles, heller ikke om du skulle velge å trekke deg underveis.*

Hvis du ønsker å delta i undersøkelsen ber jeg deg fylle ut skjema for frivillig og informert samtykke i vedlegg 1. Og om det er noe som er uklart eller noe du vil spørre om så ta kontakt med meg på telefon 40227538 eller e-post; e.bakke@online.no

Å få samtykke fra megler og partene i meglingen er helt nødvendig for dette masterprosjektet, så jeg håper at du stiller deg positiv til å delta i denne undersøkelsen!

Med vennlig hilsen

Elisabeth Bakke

Elisabeth Bakke

Mastergradsstudent i sosiologi ved Universitetet i Bergen

e- post.; e.bakke@online.no /tlf: 40227538

Veileder: Professor Asunción Lera St.Clair
Sosiologisk Institutt , Universitetet i Bergen

Tlf: 55589184

Mobil: 452619 02

Vedlegg 1: Frivillig - og informert samtykke

Vedlegg 4: Erklæring om frivillig og informert samtykke

Til

ERKLÆRING OM FRIVILLIG OG INFORMERT SAMTYKKE

Masterstudent i sosiologi, Elisabeth Bakke, har gjort en henvendelse om observasjon og intervju/samtale i forbindelse med datainnsamling til masteroppgave i sosiologi ved Universitetet i Bergen.

Jeg har fått forespørsel til å delta i den ovennevnte undersøkelsen og jeg vil med dette si meg villig til å bli observert og intervjuet. Jeg er inneforstått med følgende:

1. Forskningen skal gjennomføres slik det står i informasjonsskrivet jeg har fått
2. Jeg kan trekke meg på hvilket som helst tidspunkt og jeg trenger ikke å oppgi noen grunn for ikke å delta i undersøkelsen
3. Jeg er inneforstått med at de opplysninger jeg bidrar med skal behandles konfidensielt.
4. Jeg har lest informasjonsskrivet og mottatt muntlig informasjon og jeg har fått tilfredsstillende svar på de spørsmål som jeg hadde

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om prosjektet og sier med dette villig til å delta i undersøkelsen.

Sted:Dato:

Navn:

Signatur

Vedlegg 5: Observasjonsguide

OBSERVASJONSGUIDE

Kontekst

- Plassering av ”Konfliktrådet” (i politihuset?)
- Hvordan ser det ut i meglingsrommet
- Hvordan blir partene mottatt når de kommer til ”Konfliktrådet”
- Hvem er partene i meglingen, inkl. megler.
- Har de eventuelt med seg andre personer inn i meglingsrommet.
- Saken som skal megles

I meglingsrommet

- Hvordan blir partene møtt - ønskt velkommen
- Blir noe gjort for å skape en god atmosfære
- Plassering rundt bordet - hvem viser plass
- Hvordan er megler og partene kledd,
- Har de med seg dokumenter

Selve meglingen

- Hvordan åpner meglingen, hva blir sagt innledningsvis,
- Hvem snakker først
- Hvilke retningslinje, prosedyrer og regler for samhandling gjelder for meglingen, på hvilken måte blir det opplyst om dem.
- Blir det opplyst om meglers rolle og forventninger til partene
- Blir det opplyst om meglingsmetode
- Er det tidsbegrensninger for meglingen

Kommunikasjon og dialog

- Hvordan er kommunikasjonen, avbrytelser, hensikten med avbrytelsen,
- Hvem styrer ordet, tar noen ordet, får en ordet
- Får den ene parten snakke mer enn den andre, blir noen oversett av megler.

- Hvem har kontrollen over samtalen,
- Hvordan er språkbruken, ordbruken, volumet, tonefall, blir noen irttesatt og eventuelt av hvem

Kroppsspråk

- Partene og meglers kroppsspråk

Konflikten

- Er det selve handlingen som blir meglet eller kommer en inn på eventuelle bakenforliggende konflikter.

Avtale

- Når kommer eventuell avtale på bordet.
- Hvem er det som har mest fokus på den og
- Hvordan kommer den i stand, hvordan blir den nedtegnet.
- Blir den undertegnet under meglingen.
- Blir det opplyst om eventuelle konsekvenser dersom partene ikke kommer frem til en avtale.

Når selve meglingen er over

- Hvordan er ”stemningen”
- Snakker en sammen eller går en hver til sitt

Vedlegg 6: Tematisk intervjuguide

TEMATISK INTERVJUGUIDE:

Meglingsprosessen

- Opplevelse av meglingssituasjonen
- Forberedelser før meglingen
- Opplevelse av partene
- Opplevelse av utfallet av meglingen
- Forskjellig fra andre meglingssituasjoner – typisk megling
- Spesielle meglingsmetoder
- Stemningen i meglingsrommet
- Om verger
- Om bisittere

Avtale

- Strategier for å få i stand en avtale
- Opplevelser av avtaleprosessen
- Partenes opplevelse av avtalen
- Viktigheten av en avtale

Målet med meglingen

- Spesifikke mål med meglingen
- Velkomst og atmosfære
- Forskjell på å megle i straffesaker og sivile saker - hvilken måte

Nøytralitet

- Upartisk/partisk
- Taletid i meglingen
- Sympatier for en av partene
- Opplevelse av irritasjon frustrasjon under meglingen

Om å megle en ”handling”

- Bakenforliggende konflikt
- Megling som forebyggende
 - kriminell handling
 - konflikter

Mestring

- Mestring av meglingen
- Selvforståelse av kompetanse og mestring

Kroppsspråk

- Tolkning av partenes kroppsspråk
- Meglers eget kroppsspråk

Konflikt og dialog som eiendom

- Partenes opplevelse av eierskap til konflikten
- Partenes opplevelse av eierskap til dialogen
- Styring av dialogen
- Forskjell på å megle i straffesaker og sivile saker - hvilken måte

Kompetanse

- Kursing og opplæring fra konfliktrådet
- Opplevelse av egenskaper en mekler bør ha
- Skolering i mekling
- Skolering i konfliktforståelse
- Metodeopplæring

Om Konfliktrådet/meglerne

- Arbeidsforhold
- Lønn
- Kollega
- Ledelse
- Tilhørighet
- Tilfredshet
- Egnethet
- Etikk
- Lov om Konfliktråd/Forskrifter

Om Konfliktrådet/ partene

- Partenes kjennskap til Konfliktrådet
- Frivillig eller ikke (press)
- Informasjon til partene
- Partenes opplevelse av informasjon om Konfliktrådet
- Partenes forventninger til megler
- Partenes forventninger til meglingen
- Partenes forståelse av rettspleien
- Rulleblad